



**Alisa Barak**

**Barrierefreies Einkaufen für Menschen  
mit kognitiven Einschränkungen**

<http://opus.bsz-bw.de/hsrt/>

© Alisa Barak 2014

MASTERTHESIS  
FÜR DEN STUDIENGANG SONDERPÄDAGOGIK  
AN DER  
FAKULTÄT FÜR SONDERPÄDAGOGIK  
DER PÄDAGOGISCHEN HOCHSCHULE LUDWIGSBURG  
MIT SITZ IN REUTLINGEN

**BARRIEREFREIES EINKAUFEN FÜR MENSCHEN MIT  
KOGNITIVEN EINSCHRÄNKUNGEN**  
**EINE BETRACHTUNG UNTER DEM ASPEKT DER TEILHABE**

1. Betreuer: Dr. Karlheinz Kleinbach  
2. Betreuerin: Prof'in Dr. Hielscher-Fastabend

Eingereicht von:  
Alisa Barak

18.11.2014

# Barrierefreies Einkaufen für Menschen mit kognitiven Einschränkungen

Eine Betrachtung unter dem Aspekt der Teilhabe

# **Inhaltsverzeichnis**

<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>3</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>3</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>4</b>
<b>Vorbemerkungen.....</b>	<b>5</b>
<b>Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Forschungsleitende Fragestellung .....</b>	<b>9</b>
<b>2. Stand der Forschung.....</b>	<b>12</b>
2.1 Relevanz und Begründung der Fragestellung.....	12
2.1.1 Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderung.....	14
2.1.2 Der Teilhabebericht der Bundesregierung über die Lebenslagen von Menschen mit Beeinträchtigungen .....	16
2.1.3 Landes-Behindertenbeirat Baden-Württemberg .....	18
2.1.4 Das Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (BGG) .....	19
2.1.5 Modellprojekte zur Inklusion und Best-Practices .....	20
<b>3. Theoretische Grundlagen.....</b>	<b>22</b>
3.1 Barrieren und Barrierefreiheit .....	22
3.1.1 Exkurs: Barrierefreiheit- ganz allgemein.....	22
3.1.2 Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen.....	24
3.1.3 Die Bedeutung von Barrierefreiheit für gesellschaftliche Teilhabe .....	26
3.1.4 Der Kriterienkatalog: Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen.....	29
<b>4. Forschungsverständnis und Untersuchungsdesign.....</b>	<b>36</b>
4.1 Quantitativ oder Qualitativ? Zur Gegenstandsangemessenheit von Methoden.....	36
4.2 Forschungsdesign .....	40
4.2.1 Bestimmung der Zielgruppe und Auswahl der Teilnehmenden .....	41
4.2.2 Feldzugang: Institutionen und Einzelpersonen .....	43
4.2.3 Vorgehen und Dokumentation der Datenerhebung .....	52
4.2.3.1 Methode .....	52
4.3 Analyse und Auswertung der Forschungsbefunde .....	55
4.3.1 Auswertung und Interpretation der Ergebnisse.....	58
4.3.2 Anwendbarkeit des Kriterienkatalogs für die Einkaufsläden Esslingens .....	68
<b>5. Resümee .....</b>	<b>69</b>
5.1 Zusammenfassung der Argumentation und der zentralen Erkenntnisse .....	69
<b>6. Ausblick .....</b>	<b>73</b>
6.1 Abschließende Überlegungen und weiterführende Forschungsfragen .....	73

<b>Quellenverzeichnis .....</b>	<b>74</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>81</b>
<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>89</b>

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Barrieren und Barrierefreiheit .....	22
Abbildung 2: Das Zwei-Sinne-Prinzip .....	34
Abbildung 3: Übertragbarkeit des Zwei-Sinne-Prinzips auf kognitive Beeinträchtigungen ...	34
Abbildung 4: Komponenten von Forschungsdesigns .....	40
Abbildung 5: Die Überschneidung relevanter Felder .....	48
Abbildung 6: Barrierefreiheit in Ladengeschäften im Spiegel ihrer Einflussfaktoren.....	70

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Inklusionsprojekte im Überblick .....	21
Tabelle 2: Kriterienkatalog Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen .....	31
Tabelle 3: Ausgewählte Kriterien der Auswertung.....	56

## **Abkürzungsverzeichnis**

BMB:	Beirat von Menschen mit Behinderungen der Stadt Heidelberg
GG:	Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland
L-BGG:	Baden-Württemberg- Landesbehindertengleichstellungsgesetz
LVKM BW:	Landesverband für Menschen mit Körper- und Mehrfachbehinderung Baden-Württemberg e. V.
MAIS-NRW:	Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein- Westfalen
SGB IX:	Sozialgesetzbuch, Neuntes Buch- Rehabilitation und Teilhabe behinder- ter Menschen
UN-BRK:	Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen

## **Vorbemerkungen**

Die Fragestellung der vorliegenden Masterthesis entstand im Rahmen eines Projektes zur Inklusion von Menschen mit Behinderung der Stadt Esslingen. Die Relevanz des Projektes *Auf dem Weg zu einem Inklusiven Esslingen* ergibt sich aus den durch das *Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen* geforderten Entwicklungen. Inhaltlich verschreibt es sich den in der UN-BRK erklärten Feldern des gesellschaftlichen und privaten Lebens. Eine nachhaltige Umsetzung der Forderungen kann jedoch nur geschehen, indem gezielt und kleinschrittig Schwerpunkte und Ziele gesetzt werden. Die im Rahmen des Projektes zu erhebende allgemeine Wissensbasis über die Lebenslagen von Menschen mit Beeinträchtigung, verlangt nach einer Umsetzung in alltagspraktischen Lebensfeldern und Situationen. Aus diesem Ansatz entstand die Konzeption zu erforschen, inwieweit Menschen mit kognitiver Einschränkung in ausgewählten Ladengeschäften der Esslinger Innenstadt auf barrierefreie Voraussetzungen treffen und welche Verbesserungsvorschläge in die zukünftige Diskussion um Barrierefreiheit aufgenommen werden sollten. Der Fokus wurde auf den Aspekt kognitiver Einschränkung gelegt da dieser, gemessen am Thema Körper- und Sinnesbeeinträchtigung, in der Vergangenheit nur vereinzelt Relevanz erfuhr.



## **Einleitung**

Lebensmittel, Kleidung, Genussartikel oder Geschenke- wir alle besuchen regelmäßig Geschäfte des Einzelhandels.

Ein Perspektivwechsel: Menschen mit kognitiven Einschränkungen können dieser alltäglichen Aktivität oftmals nicht nachgehen. Sei es aufgrund von Orientierungsschwierigkeiten infolge gestalterischer Merkmale, stationärer Unterbringung und mit dieser einhergehenden fremdbestimmten Tagesstruktur oder, wie sich im Rahmen dieser Arbeit herausstellte, aus Bedenken bezüglich Reaktionen der Mitmenschen.

Die Übernahme eines Perspektivwechsels verdeutlicht die umfassende Beeinträchtigung des ‚normalen‘ Alltags die entsteht, sofern Menschen mit kognitiven Einschränkungen durch äußere Faktoren an alltäglichen Tätigkeiten nicht teilhaben können.

Wie im Rahmen eines Seminarprojektes an einer Hochschule deutlich wurde, führte die Einnahme der Perspektive eines Menschen mit Rollstuhl (durch eine Sensibilisierungsübung mit Rollstühlen) zu einer geradezu existenziellen Erfahrung von Einschränkung, Ausgrenzung und Abhängigkeitsgefühlen. Bereits einzelne Stufen oder zu hoch angebrachte Aufzugknöpfe erwiesen sich als schwerwiegende Barrieren. Um ein Vielfaches drastischer und damit als herabwürdigend erwiesen sich jedoch die bevormundenden Reaktionen der Mitmenschen ohne Behinderung (vgl. Hermes 2010, 241 f.). Die gängige Praxis der Bevormundung von Menschen mit Behinderung, lässt sich im Alltag auch in Bezug auf Menschen mit kognitiven Einschränkungen (Lernbehinderung, geistige Behinderung) beobachten.

Trotz zahlreicher gesetzlicher Bestimmungen, werden die Bemühungen zum Ausbau von Barrierefreiheit im öffentlichen Raum noch immer durch die Kostenfrage beeinflusst und gehemmt. Ist ein Abbau von Barrieren für die Wirtschaft nicht zumutbar? Dieser -sinngemäße- Titel eines Onlineartikels (vgl. [www.freiraum-europa.org](http://www.freiraum-europa.org)) bietet wohl ein hohes Diskussionspotential, das Lager verschiedener Professionen konträr bewerten werden. Auch wird von Befürwortern des Ausbaus barrierefreier Ladengeschäfte konstatiert, dass die Chance eines wirtschaftlichen Vorteils nicht gesehen und die Gruppe der Menschen mit Beeinträchtigung nicht als potentielle Kundengruppe wahrgenommen werde (vgl. BMAS 2014, 161 ff.; [www.freiraum-europa.org](http://www.freiraum-europa.org)).

Alle Überlegungen zum Thema Barrierefreiheit müssen begleitet werden von Betrachtungen des Inklusionsgedankens, da sich beide bedingen: Der Stand der Inklusion in der Gesellschaft

wird den Ausbau von Barrierefreiheit fördern- und Barrierefreiheit wird die Inklusion vorantreiben.

Zunächst muss jedoch konstatiert werden, dass Barrierefreiheit „[...] *längst noch nicht im Alltag angekommen*“ (LVKM BW 2012, 4) ist. Anders als die Bemühungen um Inklusion in der Elementar- und Schulbildung, fehlt hier noch das Bewusstsein für ihren Nutzen sowie die Notwendigkeit bzw. Verpflichtung ihrer Umsetzung aufgrund rechtlicher Bestimmungen (vgl. Hermes 2010, 244). Es scheint, als handele es sich an dieser Stelle um ein Aufschieben unliebsamer Aufgaben. Auch wenn die aktuelle Lage der Barrierefreiheit- insbesondere für Menschen mit kognitiven Einschränkungen- nicht befriedigend bewertet werden kann, so sollte doch davon ausgegangen werden, dass sich in den kommenden Jahren einige Fortschritte einstellen werden.

Wie aus vorangegangenen Darstellungen deutlich wurde, ist Thema der vorliegenden Arbeit die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen in Ladengeschäften.

Zunächst soll im ersten Kapitel die explizite Fragestellung dargestellt, sowie ihre Relevanz für aktuelle gesellschaftliche und politische Vorgänge verdeutlicht werden.

Das zweite Kapitel wendet sich dem Stand der Forschung zu, indem gesetzliche und konzeptionelle Grundlagen zur Barrierefreiheit dargestellt und reflektiert werden. Besonders wichtig hierbei ist der Blick auf Modellprojekte zur Inklusion und Best-Practices, da dieser verdeutlicht, dass Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen immer noch ein untergeordnetes Feld darstellt.

Im dritten Kapitel werden theoretische Grundlagen erörtert. Es werden Überlegungen zur Barrierefreiheit im Allgemeinen, sowie bezogen auf kognitive Aspekte vorgenommen. Außerdem wird die Bedeutung von Barrierefreiheit für die Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft diskutiert. Bedeutsam ist auch die Reflexion der Möglichkeiten zur konkreten praktischen Umsetzung von Barrierefreiheit. In diesem Zusammenhang soll der Kriterienkatalog des MAIS-NRW *Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen* näher beleuchtet werden.

Im Rahmen des vierten Kapitels werden das der Untersuchung zugrundeliegende Forschungsverständnis sowie die angewendeten Methoden beschrieben und reflektiert. Im Anschluss wird das Forschungsdesign dargestellt, sowie in dessen Rahmen auftretende Schwierigkeiten und Herausforderungen diskutiert. Schließlich werden zum Abschluss des Kapitels die Ergebnisse der Untersuchung dargestellt und ausgewertet.

Das fünfte Kapitel fasst die bedeutsamsten Befunde nochmals zusammen und dient der Reflexion des Arbeitsprozesses.

Zum Ausklang sollen im sechsten Kapitel einige abschließende Überlegungen und weiterführende Forschungsfragen formuliert werden.

Es wird stets nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form wird selbstverständlich mitgedacht.

# **1. Forschungsleitende Fragestellung**

Erkenntnisinteresse der vorliegenden Masterthesis ist herauszustellen, inwieweit Menschen mit kognitiven Einschränkungen ausgewählte Einkaufsgeschäfte der Esslinger Innenstadt selbstständig nutzen können (Ist-Analyse) und welche Modifizierungen vorgenommen werden müssen, um Barrierefreiheit für die Zielgruppe herzustellen.

Hierfür sollen in Kooperation und Absprache mit betroffenen Menschen, relevante Geschäfte ermittelt und geprüft werden.

Das Erkenntnisinteresse vorliegender Arbeit ergibt sich aus verschiedenen gesetzlichen und konzeptionellen Grundlagen. Diese sind:

1. Die **UN-BRK** mit den erklärten Grundsätzen insbesondere der Artikel 9 (Barrierefreiheit) und 19 (Selbstbestimmt Leben und Einbeziehung in die Gemeinschaft)
2. Die Ergebnisse des **Teilhabeberichtes der Bundesregierung über die Lebenslagen von Menschen mit Beeinträchtigungen**
3. Die Ergebnisse der Arbeitsgemeinschaft **Umsetzung der UN-BRK des Landes-Behindertenbeirates Baden-Württemberg**
4. Das **Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen** insbesondere mit Artikel 1 (Gesetzesziel) und Artikel 4 (Barrierefreiheit)
5. **Modellprojekte** zur Inklusion und **Best-Practices**
6. Der **Kriterienkatalog Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderungen**.<sup>1</sup> Dieser ist von besonderer Bedeutung, da der Teilkatalog **Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen** als Grundlage der Analyse im Feld herangezogen wurde.

In Kapitel 2 wird explizit auf vorgenannte Grundlagen eingegangen, um deren Inhalte und damit die gesellschaftliche und politische Relevanz der Fragestellung zu verdeutlichen.

---

<sup>1</sup> Der Kriterienkatalog ist einsehbar und erhältlich bei der *Agentur Barrierefrei NRW*. Bei der aktuell erhältlichen Fassung handelt es sich um eine vorläufige Version, die sich in der Evaluation befindet.

Unter Einbezug von Menschen mit kognitiven Einschränkungen als Experten in eigener Sache soll untersucht werden:

- Ob und in welchem Umfang betroffene Menschen eigenständig relevante Ladengeschäfte besuchen und nutzen können
- Welche Modifizierungsvorschläge sich erarbeiten lassen, um aus diesen Handlungsempfehlungen für die zukünftige Gestaltung abzuleiten
- Ob der Kriterienkatalog auf die Ladengeschäfte der Esslinger Innenstadt übertragbar ist

Im Zuge der formulierten Fragestellung sollen Schwachstellen in den Einkaufsläden aufgezeigt und dokumentiert werden, um schließlich Handlungsempfehlungen entwickeln zu können.

Wie aus vorangegangener Darstellung ersichtlich, bewegt sich die Fragestellung an einem Schnittpunkt zwischen subjektiven Deutungen (Accessibility/Nutzbarkeit durch die Zielgruppe) und objektiv vorhandenen Strukturmerkmalen (in Form gesetzlicher Bestimmungen und gestalterischer Voraussetzungen) des Forschungsfeldes (vgl. Flick 2012, 135).

### **Prospektive Überlegungen**

Unter Verwendung des *Kriterienkataloges für Menschen mit kognitiven Einschränkungen* wird ein Erkenntnisfortschritt hinsichtlich der vermuteten unzureichenden kognitiven Barrierefreiheit der Esslinger Ladengeschäfte erwartet.

Das Wissen über die Möglichkeiten einer barrierefreien Gestaltung für Menschen mit kognitiven Einschränkungen ist in Fachkreisen bekannt. Es ist jedoch eine Herausforderung, dieses Wissen disziplinübergreifend zu verankern und in das öffentliche Leben zu tragen. Aus diesem Grunde wird ein Erkenntnisfortschritt in jener Hinsicht erwartet, dass durch die Bearbeitung der oben genannten Fragestellung eine Sensibilisierung der Akteure angestoßen werden kann. Mit Skepsis und Zurückhaltung der Planungsverantwortlichen bzw. der Einzelhändler wird gerechnet, da davon auszugehen ist, dass Fragen der Wirtschaftlichkeit von Umgestaltungen für die Einzelhandelsunternehmen eine große Rolle spielen. Demzufolge wird eine Ambivalenz einerseits von sozialen Einstellungen und andererseits von Wirtschaftlichkeitsfaktoren erwartet. Neben den forschungsleitenden Faktoren der Selbstbestimmung und Teilhabe spielt bei der barrierefreien (Um-) Gestaltung von Einkaufsgeschäften jedoch auch der Standortvorteil eine bedeutsame Rolle. Es wird davon ausgegangen, dass kognitiv beeinträchtigte Menschen durch eine angemessene Gestaltung der Umwelt als Zielgruppe einen förderlichen Wirtschaftsfaktor

für den Einzelhandel darstellen können. Hinweise hierfür lassen sich in der Publikation des BMAS (2014, 161 ff.) *Zusammenarbeiten* finden. Barrierefreie Ladengeschäfte werden hier, auch unter dem Aspekt des demografischen Wandels, als zukunftsweisende Geschäftsmodelle bezeichnet.

## 2. Stand der Forschung

### 2.1 Relevanz und Begründung der Fragestellung

Warum liegt der Schwerpunkt dieser Untersuchung auf Einkaufsgeschäften? Eine durchaus berechtigte Frage. Ihre Beantwortung soll zunächst- recht unwissenschaftlich- eingeleitet werden. Wer offenen Auges die Gestaltung von Ladenlokalen betrachtet, wird feststellen, dass diese in zunehmendem Maße barrierefrei zugänglich sind- zumindest für Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen. So gehören Drehkreuze an Ladeneingängen der Vergangenheit an und viele größere Geschäfte sind stufenlos begehbar bzw. stellen eine Rampe bereit.

Eine erste grobe Einschätzung bezüglich des Standes barrierefreier Umweltgestaltung erlaubt der *Aktion Mensch Barriereindex*.<sup>2</sup> Etwa 80% der Befragten sehen Handlungsbedarf im Bereich ‚Einkaufen‘. Einschränkend muss jedoch hinzugefügt werden, dass die Ergebnisse des Barriereindex nur begrenzt verallgemeinerbar sind. Zum einen handelt es sich um eine kleine Stichprobe von circa 100 Menschen, die nach eigener Angabe eine Behinderung haben und zum anderen stammen die Ergebnisse aus einer Onlinebefragung die vermuten lässt, dass bestimmte Gruppen von Menschen mit Behinderung nicht berücksichtigt wurden (vgl. BMAS 2013a, 177 f., 212).

Insgesamt gestaltet sich die Datenlage bezüglich der Freizeitgestaltung im Sinne organisierter sozialer Aktivitäten von Menschen mit Behinderung wenig umfangreich und nicht aussagekräftig (vgl. BMAS 2013a, 209).<sup>3</sup> Daher muss davon ausgegangen werden, dass sich die unzureichende Datenlage auf das Wissen bezüglich des Bereiches ‚Einkaufen‘ übertragen lässt, da es sich um eine nicht strukturierte Form der Freizeitgestaltung handelt, die auch im Rahmen des Teilhabeberichtes der Bundesregierung nur marginal und punktuell Beachtung findet (z. B. im Kontext des *Aktion Mensch Barriereindex*, S. 177 oder in allgemeinerer Form, wenn von

---

<sup>2</sup> Grundlage der Ergebnisse des *Aktion Mensch Barriereindex* sind zwei Befragungen: eine Bevölkerungsstichprobe und eine Metropolenstichprobe. Die Bevölkerungsstichprobe umfasste ca. 1.000 Personen (darunter 112 Menschen mit Behinderung) im Alter von 18 bis 65 Jahren. Laut der Aktion Mensch handelt es sich nach Alter, Geschlecht und Region um eine repräsentative Stichprobe. Die Metropolenstichprobe umfasste über 1.300 Menschen im Alter zwischen 18 und 65 Jahren und wurde in den fünf größten Städten Deutschlands durchgeführt (vgl. [www.aktion-mensch.de](http://www.aktion-mensch.de)).

<sup>3</sup> Zur Problematik der Datenerhebung und der aus ihr resultierenden Datenlage vgl. BMAS 2013a, 33 ff. Hier findet sich auch eine Anmerkung zur Schwierigkeit des Einbezugs bestimmter Gruppen von Menschen mit Behinderung in repräsentative Befragungen, die es zukünftig zu beheben gilt. Die Autoren des Teilhabeberichtes bemängeln bezüglich der Datenerhebung- und Datenlage, dass bisherige Erkenntnisse aus repräsentativen Haushaltsbefragungen stammen und damit Personen in stationärer Unterbringung systematisch ausgeschlossen werden, sowie dass die Erhebungsmethoden nicht barrierefrei gestaltet sind und Personen mit geistiger Behinderung auf diesem Wege von Befragungen exkludiert werden (vgl. BMAS 2013a, 400).

Zugänglichkeit und Nutzbarkeit öffentlich zugänglicher Gebäude und Dienstleistungen gesprochen wird, S. 168, 184 f., 225). Die Problematik einer quantitativen aber auch qualitativen Datenerhebung wird in diesem Bereich erschwert, da es sich um eine nicht institutionell organisierte Form der Freizeitgestaltung handelt. Sportliche und kulturelle Freizeitaktivitäten werden überwiegend in organisierter Form angeboten und ausgeführt (vgl. BMAS 2013a, 209). Einkaufen als Freizeitbeschäftigung oder auch alltägliche Notwendigkeit jedoch erfordert eine Selbstorganisation, die bei Menschen mit kognitiver Einschränkung oft die Unterstützung Angehöriger oder von Betreuern erforderlich macht. Gründe hierfür liegen vermutlich nicht nur in der nicht barrierefreien Gestaltung von Geschäften, sondern in gleichem Maße in der Hürden behafteten gesellschaftlichen und sozialen Umwelt sowie institutionell organisierten Wohn- und Arbeitsformen.

Der *Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge* beschäftigt sich umfangreich mit den Möglichkeiten der Gestaltung inklusiver Sozialräume und damit einhergehenden barrierefreien Lebensumfeldern, die selbstbestimmt genutzt werden können:

*„Barrierefreiheit ist eines der wesentlichen Merkmale und zugleich Voraussetzung eines inklusiven Sozialraums. Nur in einem barrierefreien Raum [...] können Menschen mit und ohne Behinderungen, [...] sich selbstständig bewegen.“ (Deutscher Verein 2011, 9)*

Aus diesem Zitat kann einmal mehr als Aufgabe für die Zukunft abgeleitet werden, die Innenstadt als Lebens- und Freizeitort für möglichst viele Menschen zugänglich zu machen.

Das MAIS-NRW hat in Zusammenarbeit mit der *Behindertenselbsthilfe NRW* sowie der *Agentur Barrierefrei NRW* den *Kriterienkatalog Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderungen* erarbeitet. Die Teilkataloge beziehen sich auf die Erfordernisse von Menschen mit körperlichen und motorischen Einschränkungen, auf Menschen mit einer Hörschädigung, auf Menschen mit einer Sehschädigung sowie auf Menschen mit kognitiven Einschränkungen. Sie sind in Grundkriterien und einrichtungsspezifische Kriterien gegliedert und sollen künftig der landesweit einheitlichen Datenerhebung bezüglich der Barrierefreiheit



öffentlich zugänglicher Bereiche und Gebäude dienen. Hierfür wurden Erhebungsbögen<sup>4</sup> erarbeitet, anhand derer geschulte (betroffene) Personen Überprüfungen durchführen, um die gewonnenen Informationen bezüglich barrierefreier Nutzbarkeit auf einem barrierefreien Internetportal zur Verfügung zu stellen (vgl. [www.ab-nrw.de](http://www.ab-nrw.de)).

Subsummierend bleibt festzuhalten, dass bereits (umfangreich) Wissen darüber besteht, anhand welcher Kriterien Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen gewährleistet werden kann.<sup>5</sup>

Im Rahmen der Masterthesis wird auf vorhandene Kriterien zurückgegriffen und diese in den Ladengeschäften der Esslinger Innenstadt einer praktischen Anwendung unterzogen.

Zur weiteren Verdeutlichung der Relevanz vorliegender Fragestellung, sollen im Folgenden die bereits angemerkten gesetzlichen und konzeptionellen Grundlagen und Voraussetzungen in ihren bedeutsamen Aspekten zusammengefasst und diskutiert werden. Eine eingehende Betrachtung wird als wichtig erachtet, da sich im Verlaufe der Recherchen eine stets wiederkehrende Frage stellte: Warum ist der Stand der Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen verglichen mit anderen Arten der Behinderung auf einem derart niederen Stand?

### **2.1.1 Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderung**

Wie bereits im ersten Kapitel angemerkt, ergibt sich die Fragestellung der vorliegenden Arbeit unter anderem aus den in der UN-BRK erklärten Grundsätzen insbesondere der Artikel 9 (Barrierefreiheit) und 19 (Unabhängige Lebensführung und Einbeziehung in die Gemeinschaft). Die Artikel 1 (Zweck) und 3 (Allgemeine Grundsätze) lassen sich aufgrund ihrer überaus allgemeinen Formulierung als Basis voranstellen.

Mit dem Inkrafttreten der UN- Behindertenrechtskonvention im Jahr 2009 hat sich die Bundesregierung dem Ausbau inklusiver Strukturen in allen Bereichen des gesellschaftlichen und pri-

---

<sup>4</sup> Die Agentur Barrierefrei NRW stellt die Erhebungsbögen nicht öffentlich zur Verfügung.

<sup>5</sup> Neben den Kriterienkatalogen des MAIS-NRW, ist der Kriterienkatalog des *Bundeskompetenzzentrums Barrierefreiheit BKB* oder das Konzept der *Leichten Sprache* zu nennen. Anders als die Kriterienkataloge des MAIS-NRW, die sich mit strukturellen/nutzerorientierten Gestaltungserfordernissen befassen, erläutert der Katalog des BKB eher das „Wie“ einer barrierefreien Gestaltung. Ebenfalls informative und aus der Nutzerperspektive ausgehende Möglichkeiten kognitiver Barrierefreiheit liefert die Tagungsdokumentation des Club 82 *Einfach für alle*.

vaten Lebens verpflichtet und sich dem Ziel verschrieben, die Lebensbedingungen von Menschen mit Behinderung so zu gestalten, dass ein Leben im Sinne der Menschenrechte<sup>6</sup> ermöglicht wird. Die UN- BRK als deklaratorisches Dokument, verschreibt sich dem Zweck, „[...] den vollen und gleichberechtigten Genuss aller Menschenrechte und Grundfreiheiten durch alle Menschen mit Behinderung zu fördern, zu schützen und zu gewährleisten [...]“ (UN-BRK 2011, Art. 1). Diesem Zitat muss einschränkend hinzugefügt werden, dass es sich auf einer höchst allgemeinen Ebene (Makroebene, Verwaltung) bewegt, die danach verlangt, auf anderen Ebenen (Mesoebene, örtliche soziale Milieus; Mikroebene, individuelle- und gruppenspezifische Wahrnehmungsmuster) spezifiziert zu werden. Ein voller Zugang aller Menschen zu allen Menschenrechten und Grundfreiheiten, kann nur als Idealbild über die Bemühungen der Umsetzung der durch die BRK deklarierten Artikel gestellt werden.

Die vorliegende Fragestellung bezieht sich auf den Bereich der Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiver Einschränkung und referiert damit insbesondere auf Artikel 9 *Barrierefreiheit* der UN-BRK. Da dieser, in Verbindung mit weiteren oben genannten Artikeln, als ein Ausgangspunkt der Bemühungen zur barrierefreien (Um-) Gestaltung gesehen werden kann, soll er in seinen Eckpunkten im Folgenden umrissen werden, um damit das Vorgehen beziehungsweise die Annahmen im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit zu rechtfertigen. Die theoretische Betrachtung des Artikels stützt sich auf die Schattenübersetzung, da davon ausgegangen wird, dass diese aktuellen Diskussionen um Empowerment, Normalisierung und Teilhabe in ihren Begrifflichkeiten eher gerecht wird, als die amtliche, gemeinsame Übersetzung von Deutschland, Österreich, Schweiz und Lichtenstein.

Mit Artikel 9 der UN-BRK verschreibt sich die Bundesrepublik dem Ziel,

*„[...] für Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen Zugang [...] zu [...] Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit in städtischen und ländlichen Gebieten offenstehen oder für sie bereitgestellt werden, zu gewährleisten“.* [Notwendig ist hierfür die] *„[...] Feststellung und Beseitigung von Zugangshindernissen und- Barrieren [...]“* (UN-BRK 2011, Art. 9 Nr. 1)

Weiterhin verpflichtet sich Deutschland, *„[...] Mindeststandards und Leitlinien für die Barrierefreiheit [...] auszuarbeiten und zu erlassen [...]“* (UN-BRK 2011, Art. 9 Nr. 2 a). Besonders

---

<sup>6</sup> Die Menschenrechte sind einsehbar unter [www.un.org](http://www.un.org).

hervorzuheben sind für die vorliegende Fragestellung Faktoren wie leicht verständliche Informationsvermittlung (durch Leichte Sprache, fotorealistische Beschilderungen u. ä) oder das Bereitstellen von Assistenzen und Mittelspersonen (vgl. UN-BRK 2011, Art. 9 Nr. 2 d-e).

Verwiesen werden muss auch auf den Artikel 19 *Selbstbestimmt Leben und Einbeziehung in die Gemeinschaft*. Dieser proklamiert die Verpflichtung, dass

*„Dienste und Einrichtungen in der Gemeinde für die Allgemeinheit Menschen mit Behinderungen auf der Grundlage der Gleichberechtigung zur Verfügung stehen und ihren Bedürfnissen Rechnung tragen.“* (UN-BRK 2011, Art. 19 c)

Beiden Artikeln gemeinsam ist der Grundsatz des Zugänglich-Machens der gestalteten Lebensbereiche und der Lebensumwelt im weitesten Sinne.

Zusammenfassend muss bemerkt werden, dass die Grundsätze der UN-BRK sich zunächst nur auf staatliches Handeln beziehen, jedoch keine Rechtsverbindlichkeit für die Privatwirtschaft (d. h. auch Ladengeschäfte) besitzen. Dementsprechend besteht keine Verpflichtung zur Herstellung von Barrierefreiheit (vgl. Sieger 2010, 248 ff.). Vermutlich resultiert ihre schleppende Umsetzung aus dieser Gegebenheit. Bestätigt wird diese Annahme durch das Forum behinderter Juristinnen und Juristen die kritisieren, dass die Grundsätze nur unzureichend Einzug in das deutsche Sozialrecht halten und dementsprechend ein Mangel an konkreten Rechtsansprüchen entsteht (vgl. [www.reha-recht.de](http://www.reha-recht.de)).

### **2.1.2 Der Teilhabebericht der Bundesregierung über die Lebenslagen von Menschen mit Beeinträchtigungen**

Den aktuellen Stand der Barrierefreiheit gestalteter Lebensbereiche fasst der Teilhabebericht zusammen. Da der Bericht die Teilhabebehemmnisse- aber auch Möglichkeiten erfasst, sowie Ansätze zur Verbesserung von Teilhabechancen (wozu auch der Ausbau von Barrierefreiheit beiträgt) beschreibt, ist er für die vorliegende Fragestellung von Bedeutung. Jedoch kann wie bereits angemerkt, aufgrund unzureichender Datengrundlagen, aktuell noch keine umfassende Beschreibung der realen Teilhabechancen von Menschen mit Behinderung vorgenommen werden (vgl. BMAS 2013a, 12).

Insgesamt gibt auch der Teilhabebericht Anlass zu der Vermutung, dass der Bereich Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen nur marginal Beachtung findet. Der

Faktor Barrierefreiheit fließt zwar als Querschnittsthema in die untersuchten Lebensbereiche und Teilhabefelder ein, jedoch überwiegend mit dem Fokus auf Barrierefreiheit für Menschen mit Körper- oder Sinnesbeeinträchtigungen. Aufgrund der Problematik der Datenerhebung lässt sich vermuten, dass diese Aussage sich in Bezug auf die Lebenslagen von Menschen mit kognitiver Einschränkung verstärkt. Die mangelnde Datenlage bezüglich des Faktors Barrierefreiheit muss als offener Aspekt zur Kenntnis genommen werden.

Jedoch lässt die Anführung von Konzepten wie Universal Design (vgl. BMAS 2013a, 20; BMAS 2011, 76) hoffen, dass über dieses schrittweise auch Menschen mit kognitiven Behinderungen in das Blickfeld der zukünftigen Gestaltung von Lebensumfeldern geraten. Dies vor allem vor dem Hintergrund der durch den Teilhabebericht vertieften Erkenntnis, dass die Lebensqualität in hohem Maße von der Nutzbarkeit und Zugänglichkeit des öffentlichen Raumes abhängig ist (vgl. BMAS 2013a, 20, 171).

Der Teilhabebericht liefert zwar wichtige Erkenntnisse über Teilhabechancen- und Hemmnisse in verschiedenen Lebensbereichen, jedoch muss einschränkend hinzugefügt werden, dass Möglichkeiten und Grenzen einer selbstbestimmten Lebensführung durch barrierefreie Umweltgestaltung von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen nicht abgebildet werden. Dies ist dem Umstand geschuldet, dass die Erkenntnisse auf repräsentativen Befragungen beruhen, in die der betreffende Personenkreis aufgrund des Erfordernisses barrierefreier Erhebungsinstrumente nicht miteinbezogen wurde (vgl. BMAS 2013a, 35, 65, 170).

Da im Bereich der kognitiven Barrierefreiheit bis zum aktuellen Zeitpunkt weniger Fortschritte erzielt werden konnten als für Menschen mit Körper- oder Sinnesbeeinträchtigung (vgl. die in Abschnitt 2.1.5 angeführten Modellprojekte), wird von einer Verschärfung des Handlungsbedarfes in diesem Bereich ausgegangen. Die Hypothese, dass sich Erfordernisse einer barrierefreien Umweltgestaltung für den Personenkreis mit kognitiver Beeinträchtigung verschärfen, müsste untersucht werden.

Der Teilhabebericht beschreibt Freizeitbeschäftigungen, zu denen ohne Zweifel auch der Bereich ‚Einkaufen‘ gezählt werden kann, nicht nur als Mittel der Rekreation, sondern auch als Möglichkeit einer aktiven Teilnahme am Leben in der Gesellschaft (vgl. BMAS 2013a, 225). So wird folgendes proklamiert:

*„Zugänglichkeit und Nutzbarkeit des öffentlichen Raumes, also sowohl der öffentlichen Wege und Plätze als auch der öffentlichen und öffentlich zugänglichen Gebäude, sind*

*Grundvoraussetzungen für eine selbstbestimmte Gestaltung des Alltags. Vorhandene Barrieren in diesen Bereichen führen darüber hinaus zu Teilhabeeinschränkungen in praktisch allen Teilhabefeldern.*“ (BMAS 2013a, 185)

Dieses Zitat verdeutlicht die Bedeutsamkeit und Aktualität des Aspektes der Barrierefreiheit für Möglichkeiten der Teilhabe und eine selbstbestimmte alltägliche Lebensführung. Barrierefreiheit betrifft als Querschnittsthema alle Bereiche des öffentlichen und privaten Lebens. Bildung, Arbeit, Wohnen und Freizeit sind nur Ausschnitte möglicher Teilhabefelder, die durch eben diesen Faktor beeinflusst werden. Nicht zuletzt ist, als eine Folge des Ausbaus ambulanter Wohn- und Versorgungsstrukturen zu erwarten, dass Menschen mit Behinderung auf lange Sicht verstärkt selbständig unterwegs sein werden. Dies rechtfertigt umso mehr die Bemühungen, den öffentlichen Raum barrierefrei zu gestalten.

### **2.1.3 Landes-Behindertenbeirat Baden-Württemberg**

Der Landes-Behindertenbeirat Baden-Württemberg verabschiedete im April 2012 Vorschläge zur Gestaltung eines Umsetzungsplanes der Grundsätze der UN-BRK. Barrierefreiheit wird als eigenständiges Handlungsfeld aufgegriffen. Neben der „*Stärkung des Bewusstseins für den <<Mehrwert von Barrierefreiheit für alle>>*“ (Landes-Behindertenbeirat 2012, 21) erläutert der Entwurf gestalterische sowie strukturelle Modifizierungsnotwendigkeiten. Die nachfolgende Aufzählung fasst die für den vorliegenden Kontext bedeutsamen Gesichtspunkte zusammen:

- Gestaltung des öffentlichen Raumes
  - Einrichten von Informationssystemen, Leitsystemen, Assistenzsystemen
  - Universal Design und Zwei-Sinne-Prinzip
    - Informationssysteme, Produkte und Einrichtungen des täglichen Lebens müssen von Personen mit unterschiedlichen Behinderungen nutzbar sein
    - Kontrastreiche Gestaltung des öffentlichen Raumes (Wegweiser, Gebäude (außen/innen), Fahrzeuge)
    - Verwendung von Piktogrammen und großer Schrift
- Personale Ebene
  - Barrierefreie Kommunikation, Verwendung Leichter Sprache

- Schulung und Fortbildung im Umgang mit Menschen mit Behinderung, um Unsicherheiten, Fehlhaltungen und Berührungsängste abzubauen
  - Einrichtung zentraler Register zur Nutzbarkeit barrierefreier Angebote
- (vgl. Landes-Behindertenbeirat Baden-Württemberg 2012, 21 ff.)

Im weiteren Verlauf wird sich zeigen, dass die genannten Gesichtspunkte in dem *Kriterienkatalog Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen* wieder zu finden sind. Der Entwurf des Landes-Behindertenbeirates enthält folglich wichtige Aspekte auch für die vorliegende Fragestellung. Jedoch bezieht er sich in seiner Verbindlichkeit verstärkt auf öffentliche Einrichtungen. Somit muss zur Frage gestellt werden, inwieweit sich die enthaltenen Forderungen auch in wirtschaftlichen Unternehmungen wie dem Einzelhandel umsetzen lassen.

#### **2.1.4 Das Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (BGG)**

Die Bundesregierung liefert mit dem Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen<sup>7</sup> eine umfassende und ganzheitliche Definition von Barrierefreiheit:

##### **§ 4 BGG Barrierefreiheit:**

*„Barrierefrei sind bauliche und sonstige Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für behinderte Menschen in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich **ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar** [Herv. d. Verf.] sind.“*

Das Behindertengleichstellungsgesetz zeigt eine tiefgreifende und doch allgemeine Definition des Faktors Barrierefreiheit. Indem konstatiert wird, dass gestaltete Lebensbereiche ohne Unterstützung in einer allgemein üblichen Weise genutzt werden können sollen, wird ein eminent hoher Anspruch vertreten. In der Folge stellt sich die Frage nach Möglichkeiten der Umsetzung.

---

<sup>7</sup> Analog zum BGG des Bundes existieren auch Gleichstellungsgesetze der Bundesländer, die sich jedoch nur unwesentlich unterscheiden.

Laut § 5 Abs.1 BGG besteht für anerkannte Behindertenverbände die Möglichkeit, mit Unternehmen bzw. Unternehmensverbänden Zielvereinbarungen zur Herstellung von Barrierefreiheit zu vereinbaren. Die Vereinbarungen müssen neben einem Zeitplan auch Mindestbedingungen darüber enthalten, wie gestaltete Lebensbereiche beschaffen sein müssen, um für Menschen mit Behinderung zugänglich und nutzbar zu sein (vgl. § 5 Abs. 2 Nr. 2-3 BGG). Mangels fehlendem rechtlichen Anspruch auf Zielvereinbarungen erweist sich dieses Instrument bis dato als nicht befriedigend (vgl. Sieger 2010, 253).<sup>8</sup>

Aufgrund nicht vorhandener Maßnahmen und Sanktionen bei einer Nichtbeachtung des BGG, bestehen jedoch keine rechtlichen Konsequenzen. Demnach ist es der gesamten Privatwirtschaft zunächst überlassen, ob sie sich auf Menschen mit Behinderung einstellt oder nicht (vgl. Hermes 2010, 243; Sieger 2010, 252 f.). Sieger (2010, 253) bezeichnet das BGG als wenig hilfreich auf dem Weg zu einer inklusiven Gesellschaft und konstatiert, dass es nur wenig zur Umsetzung der UN-BRK beitragen könne.

### **2.1.5 Modellprojekte zur Inklusion und Best-Practices**

Seit Inkrafttreten der UN- BRK wurden bundesweit zahlreiche Modellprojekte initiiert, die sich dem Ausbau inklusiver Strukturen in unterschiedlichen Lebensfeldern verschreiben. Auch für den Bereich der Barrierefreiheit als Querschnittsaufgabe, lassen sich zahlreiche Beispiele finden, jedoch fällt auf, dass nur wenige Projekte und Initiativen sich mit der Frage nach den Möglichkeiten einer Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiver Behinderung beschäftigen. Umso wichtiger und interessanter erscheint es, den Fokus hierauf zu richten.

In der folgenden Tabelle soll ein Ausschnitt an Best-Practices und Modellprojekten abgebildet werden. So wird ein schneller Überblick über deren jeweilige Zielgruppe ermöglicht. Auf eine weitergehende Beschreibung der Projekte wird verzichtet, da dies an dieser Stelle nicht zielführend wäre. Da die vorliegende Fragestellung ihren Fokus auf die Zugänglichkeit (halb-) öffentlicher Gebäude legt, wurden Projekte ausgewählt, die sich mit der Innenstadt als Lebens- und Freizeitort beschäftigen.

---

<sup>8</sup> Das Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit führte im November 2012 eine Tagung zum Thema *Rechtliche Instrumente zur Durchsetzung von Barrierefreiheit* durch. Auch hier wird das Mittel der Zielvereinbarungen als nicht geeignet zur Verbesserung barrierefreier Strukturen bewertet (vgl. BKB 2013, 35).

*Tabelle 1: Inklusionsprojekte im Überblick*

Art der Beeinträchtigung	Körperlich	Kognitiv	Hören	Sehen
Tübingen Uni- versitätsstadt	X	(X)	X	X
Stadt Düsseldorf	X		X	X
Land Branden- burg	X		(X)	(X)
Berlin	X	(X)	X	X
Land Baden- Württemberg	X		X	X
Lebenshilfe Hei- delberg		X		
bmb	X		X	X
LVKM BW	X			
Land Nord- rhein-Westfalen	X	X	X	X

Erklärung:

X: Einschränkung wurde einbezogen

(X): Einschränkung wurde teilweise/marginal einbezogen

Dies sind nur einige wenige Projekte auf Landes- bzw. kommunaler Ebene, die sich explizit oder als Querschnittsaufgabe mit der Thematik Barrierefreiheit befasst haben und befassen. Die Tabelle zeigt zusammenfassend auf, dass sich nur vereinzelt Projekte der Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen widmen.

Weitere Projektbeispiele, darunter auch sozialer Institutionen und Organisationen lassen sich im Internet auf der Landkarte inklusiver Beispiele finden (vgl. [www.inklusionslandkarte.de](http://www.inklusionslandkarte.de)).



### 3. Theoretische Grundlagen

#### 3.1 Barrieren und Barrierefreiheit

##### 3.1.1 Exkurs: Barrierefreiheit- ganz allgemein

Hängen Barrieren und Barrierefreiheit mit gesellschaftlichen Normen zusammen? Wann ist etwas barrierefrei und wer hat hierüber die Definitionsmacht? Welche Orte und Einrichtungen müssen barrierefrei sein? Müssen für Menschen mit Behinderung, die auch im Zuge der demografischen Entwicklung einen wachsenden Teil unserer Gesellschaft ausmachen, Kosten und Mühen aufgebracht werden, um umfangreiche Barrierefreiheit herzustellen? Wessen Meinung zählt eigentlich? Wer ist Entscheidungsträger, ob Barrierefreiheit herrscht oder nicht und wer entscheidet über ihre gezielte Umsetzung? Wem wird die Kompetenz zugesprochen, Barrierefreiheit zu beurteilen und zu schaffen? Betroffenen jeder Behinderung, Pädagogen, Planern, Architekten, politischen Entscheidungsträgern?

Da die vorliegende Arbeit in ihrem praktischen Teil in Zusammenarbeit mit Menschen mit Beeinträchtigungen erarbeitet wurde, soll zum Einstieg in die theoretische Betrachtung der Thematik Barrierefreiheit, in einem Exkurs auf die Darstellung eines Menschen mit Lernschwierigkeiten Bezug genommen werden:

*Abbildung 1: Barrieren und Barrierefreiheit*



Quelle: [www.fachtagung.club82.de](http://www.fachtagung.club82.de)

Übertragen auf den Aspekt von Ladengeschäften bedeutet Abbildung 1 folgendes:  
Solange Einkaufsgeschäfte voller Schranken und Hindernisse sind, können Menschen mit Lernschwierigkeiten ihr Ziel des selbstständig einkaufen Gehens nicht erreichen. Werden

jedoch die Hindernisse beseitig und die Einkaufsläden zugänglich gestaltet, können Menschen mit Lernschwierigkeiten ihr Ziel erreichen und selbstständig einkaufen gehen. Wie dies in die Praxis umgesetzt werden kann, wird an späterer Stelle verdeutlicht.

### 3.1.2 Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen

An dieser Stelle muss die Quintessenz des Artikel 4 BGG nochmals verdeutlicht werden: Alle gestalteten Lebensbereiche müssen von Menschen mit Behinderung „[...] *ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar* [...]“ sein (vgl. hierzu Kapitel 2.1.4).

Bestünde durch die Ratifizierung der UN-BRK nicht die Verpflichtung des Ausbaus barrierefreier Strukturen auf lange Sicht, wäre dieser Weg ohne Zweifel um ein Vielfaches weiter. Das Ziel einer Selbstverständlichkeit von Barrierefreiheit und hiermit einhergehend die Möglichkeit des Planens und Durchführens von Aktivitäten ohne Einschränkungen wird- besonders für Menschen mit kognitiven Einschränkungen- noch unbestimmte und vor allem geraume Zeit in Anspruch nehmen. Hier befinden wir uns an einer prekären und bereits formulierten Frage, deren Beachtung wertvolle Ergebnisse liefern kann: Aus welchen Gründen besteht die hohe Differenz zwischen dem Ausbau der Barrierefreiheit für Menschen mit körperlichen- oder Sinnesbeeinträchtigungen und dem Ausbau der Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen? Diese Differenz erklärende Gründe scheinen vielfältig:

#### 1) Gesellschaftliche Konventionen:

Nachzugehen ist der Frage nach der Differenz der gesellschaftlichen Akzeptanz von Menschen mit verschiedenen Beeinträchtigungen. Muss davon ausgegangen werden, dass Menschen mit kognitiven Einschränkungen diesbezüglich im Vergleich zu Menschen mit körperlichen oder Sinnesbeeinträchtigungen benachteiligt sind? Muss davon ausgegangen werden, dass gegenüber Menschen mit geistiger Behinderung größere Vorurteile und Hemmnisse bestehen? Warum wird Barrierefreiheit überwiegend mit körperlicher- oder Sinnesbeeinträchtigung in Verbindung gesetzt? Muss davon ausgegangen werden, dass ihnen in der Öffentlichkeit weniger Respekt und Kompetenzen zugesprochen werden, was die Notwendigkeit einer kognitiven Barrierefreiheit minimieren würde? Werden ihnen nicht die Kompetenzen zugesprochen, sich eigenständig in der Öffentlichkeit zu bewegen?<sup>9</sup> Ist die Ablehnung oder die Scheu vor dem „*Andersartigen*“ (Schulz-Nieswandt 2013, 35) zu stark in den Köpfen der Menschen verankert?

---

<sup>9</sup> Für diese These spricht die Äußerung der Geschäftsleitung eines großen Warenhauses im Rahmen eines informellen Gesprächs. Hier wurde die Ansicht kommuniziert, dass Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen ohnehin eine Begleitperson bräuchten. Auch die von Hermes (2010, 242) im Rahmen des von ihr angeleiteten Pilotprojektes beschriebenen Erfahrungen der teilnehmenden Studierenden zeigen auf, dass ‚schon‘ Menschen mit Rollstuhl ihre (kognitiven) Kompetenzen abgesprochen und sie für unmündig gehalten werden. Werden diese Ausführungen weitergedacht und auf Menschen mit kognitiven Einschränkungen bezogen, liegen o. g. Annahmen im Rahmen des Wahrscheinlichen.

## **2) Planung und Gestaltung:**

Die Gestaltung und der Ausbau öffentlich zugänglicher Umgebungen liegen in Kompetenzbereichen von Architekten, Designern, Stadtplanern, Marketingfachleuten und angrenzenden Professionen. Dementsprechend wenig ausgeprägt ist das professionelle Bewusstsein für die Belange von Menschen mit Behinderungen im Allgemeinen und mit kognitiven Einschränkungen im Speziellen. Als wünschenswertes Ziel für die Zukunft ist daher ein transdisziplinäres und professionsübergreifendes Planungshandeln bezüglich relevanter Orte und Einrichtungen (in einer Kommune) zu formulieren.

## **3) Diffusität:**

Fragen der Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen sind diffuser als diejenigen für körperlich- oder sinnesbeeinträchtigte Menschen. Sie lassen sich nicht durch Anwendung von Abmessungen und DIN-Normen lösen und sind nicht nur von kontextuellen- oder einrichtungsspezifischen Bedingungen (Einkaufsläden, Museum, Behörden etc.), sondern ebenfalls von den je individuellen Voraussetzungen der Personen abhängig.

Die hier geäußerten Annahmen sind rein hypothetisch und bedürfen der genaueren Untersuchung.

Barrieren werden zu einem Problem, sobald sich ein Mensch mit Beeinträchtigung aus seinem bekannten Umfeld in periphere Umgebungen begibt und mit den unzureichenden Voraussetzungen öffentlicher Bereiche zurechtkommen muss (vgl. MAIS NRW 2011, 5). Aufgrund der Vielschichtigkeit von Barrierefreiheit werden öffentlich zugängliche Umgebungen niemals für alle Menschen optimal nutzbar sein, jedes Individuum wird auf Hürden stoßen. Jedoch ist die je individuelle Möglichkeit der Überwindung dieser Hürden von Bedeutung. Dort wo sie nicht möglich ist, lässt sich ein Problem vermuten, dass weniger auf gestalterischen denn auf gesellschaftlichen Missständen gründet.

Wie sich im weiteren Verlaufe zeigen wird, werden Barrieren für Menschen mit kognitiven Einschränkungen im Bereich ‚Einkaufen‘ durch die folgenden allgemeinen Faktoren bestimmt:

1. Sprache und Kommunikation (Leichte Sprache vs. schwierige Wörter)
2. Interaktion (Verhaltensweisen und Reaktionen des Verkaufspersonals)
3. Visualisierungen (Leit- und Orientierungssysteme, Fotorealistische Darstellungen, Abbildungen, angemessenes Schriftbild in Art-, Größe- und Farbe)

Die Reihenfolge der Auflistung steht in keinem Zusammenhang mit der jeweiligen Relevanz.

### 3.1.3 Die Bedeutung von Barrierefreiheit für gesellschaftliche Teilhabe

Da, wie bereits deutlich wurde, gesellschaftliche Barrieren im Vergleich zu gestalterischen Hindernissen einen großen Teil der Barrieren darstellen, soll in diesem Abschnitt eingehender diskutiert werden, welche Bedeutung Barrierefreiheit für die gesellschaftliche Teilhabe hat. Dem Aspekt der Barrierefreiheit wird, wie die in Kapitel 2.1.5 angeführten Best-Practice-Beispiele verdeutlichen, eine hohe Bedeutung in Zusammenhang mit gesellschaftlicher Teilhabe beigemessen.

Barrierefreiheit stellt ohne Zweifel eine notwendige Bedingung für gesellschaftliche Teilhabe dar. Ohne eine barrierefrei gestaltete Umwelt erscheint der Gedanke der Inklusion obsolet (vgl. Sieger 2010, 247). Aber wie können die Barrieren in den Köpfen abgebaut werden? Einen Paragraphen der definiert, wann unser Gedankengut mit den Forderungen nach Barrierefreiheit vereinbar ist, wird es niemals geben. Erst das Umdenken eines jeden Individuums wird im Verlauf der Zeit zu einem veränderten und respektvollen Verständnis von Menschen mit Behinderung führen. Dieses Umdenken wurde bereits angestoßen durch die zahlreichen gesetzlichen Bestimmungen bezüglich Gleichstellung, Diskriminierungsverbote und Forderungen nach Barrierefreiheit (vgl. UN-BRK, SGB IX; L-BGG, BGG, Art. 3 GG). Bis dieses Wissen und vor allem die Überzeugung von seiner Bedeutung für betroffene Menschen und seinem Mehrwert für die gesamte Gesellschaft in der Mitte der Gemeinschaft verankert sein werden, werden voraussichtlich noch Jahrzehnte vergehen. Diese Annahme stützt Hermes (2010, 246) mit einem Rückblick auf die vergangenen dreißig Jahrzehnte, die zeigten, dass die barrierefreie (Um-) Gestaltung der Gesellschaft als ein langfristiger und kontinuierlicher Prozess zu verstehen ist, der sich nicht durch einmalige Aktionen umsetzen und zukunftssträchtig implementieren lässt. Schulz-Nieswandt (2013, 35) beschreibt eben diesen Prozess als kulturelle Entwicklungsaufgabe des Menschen. Auch die Dokumentation *Barrierefreie Gemeinde in Baden-Württemberg 2012* konstatiert eben diese Herausforderung für die Zukunft:

*„Die vollständige und selbstverständliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen im Alltag ist ein Prozess, der nicht von heute auf morgen abgeschlossen ist. Die Umsetzung ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe, der sich keiner entziehen kann.“* (LVKM BW 2012, 33)

Die Bedeutung von Möglichkeiten selbstbestimmter Gestaltung des Alltags wurde bereits in Kapitel 2 deutlich. Aus diesem Grunde ist der Bereich ‚Einkaufen‘ von hoher, wenn auch noch

wenig beachteter Bedeutsamkeit. Anzunehmender Weise jedoch erhalten Forderungen nach einer barrierefreien Gestaltung bei Adressaten wie dem Einzelhandel oder anderen privaten Dienstleistern schnell einen zwanghaften Charakter und erregen Einwände bezüglich Kostenfaktoren. Dass Menschen mit Behinderung einen bedeutsamen Anteil unserer Gesellschaft ausmachen und eine große potentielle Konsumentengruppe darstellen, wird oftmals nicht wahrgenommen (vgl. BMAS 2014, 161). Jedoch konstatiert der LVKM BW (2012, 4), dass eine barrierefreie Infrastruktur, bezogen auf alle Handlungsfelder (Bildung, Wohnen, Freizeit, Sport, ÖPNV usw.), vermehrt zu einem Standortvorteil wird.

Der *Kommunale Index für Inklusion* (2011, 48 f.) enthält ein Kapitel zum Aspekt der Barrierefreiheit und stellt praxisbezogene Fragen, derer sich jede Kommune oder Institution annehmen kann. Sieht sich ein Ladengeschäft mit der Notwendigkeit oder dem Nutzen einer barrierefreien Gestaltung konfrontiert, können sich die Verantwortlichen u. a. mit den folgenden Fragen auf Anpassungsprozesse einlassen:

- „Gibt es Hilfsangebote für Menschen, die die Geschäfte des täglichen Bedarfs und zentrale Einrichtungen nicht eigenständig erreichen und **nutzen** [Herv. d. Verf.] können?
- Ist allen bewusst, dass durch mangelndes Zutrauen und Ungleichbehandlung neue Barrieren entstehen können?
- Können Menschen mit Assistenzbedarf an allen Angeboten des öffentlichen Lebens teilnehmen, z.B. Cafés, Restaurants, Kultureinrichtungen, Kinos etc. besuchen?“

(Montag Stiftung Jugend und Gesellschaft 2011, 48 f.)

Diese Fragen berühren wichtige Teile der bearbeiteten Fragestellung sowie auch der gewonnenen Erkenntnisse. Sie können auf die Nutzbarkeit von Ladengeschäften angewandt werden und ebenso referieren sie auf die Erkenntnis der unangemessenen Behandlung von Menschen mit Lernbehinderung durch das Verkaufspersonal.

### **Exkurs: Inklusion- kulturelle Entwicklungsaufgabe oder Strukturmerkmal?**

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit soll keine Debatte zum Verständnis des Inklusionsbegriffes geführt werden, jedoch erscheint es notwendig, einen Blick auf die Thematik zu werfen. Dies ist dem Umstand geschuldet, dass sich die Diskussion um Barrierefreiheit zu einem großen Teil aus den Forderungen nach einer inklusiven Gesellschaft speist.

„*Unser Weg in eine inklusive Gesellschaft beginnt mit dem ersten Schritt, mit dem Umdenken in den Köpfen*“ (LVKM BW 2012, 9). Was im Rahmen der Dokumentation des LVKM BW recht einfach dargestellt wird, fasst Schulz-Nieswandt (2013) auf einer philosophischen Ebene auf und widmet sich einer umfassenden Diskussion von De-Institutionalisierungsprozessen der sozialen Inklusion als sozialem Lernprozess aller Beteiligten in einer Gesellschaft.

Inklusion ist derzeit aus wissenschaftlichen aber auch öffentlichen Diskussionen nicht mehr wegzudenken. Neben dem sich wandelnden Verständnis von Behinderung und Beeinträchtigung, trägt die UN-BRK dazu bei, dem Thema Inklusion einen hohen Stellenwert zu geben. Es erscheint als Herausforderung, das Thema Inklusion objektiv zu diskutieren, denn es ist voller Widersprüche und Ambivalenzen (vgl. Schulz-Nieswandt 2013, 12). So nachvollziehbar und menschenrechtlich notwendig die durch die UN-BRK gestellten Grundsätze sind, so schwierig erscheint deren Umsetzung: Es kann sich nicht um eine rein strukturelle Veränderung gesellschaftlicher Systeme (Bildungssystem, Arbeitsmarkt, Gesundheitswesen usw.) handeln. Viel bedeutsamer und als Voraussetzung erscheint in der Tat die „*kulturelle Entwicklungsaufgabe der Menschen*“ (Schulz-Nieswandt 2013, 35). In Anknüpfung an diese Ausführungen lassen sich zwei von Hermes (2010, 242) formulierte Fragen stellen:

1. Bestehen Zusammenhänge zwischen ausgrenzenden Barrieren und diskriminierenden Einstellungen und Verhaltensweisen gegenüber Menschen mit Behinderung?
2. Welche Veränderungen würde der Abbau von Barrieren in Bezug auf Einstellungen und Verhalten gegenüber Menschen mit Behinderung erzeugen?

Hermes (2010, 242) geht davon aus, dass Barrieren und Diskriminierung in engem Zusammenhang zueinander stehen und sich gegenseitig evozieren. Sie stützt diese These auf Erfahrungsberichte von Menschen mit Behinderung in den USA, wo seit den 1980er Jahren strenge Gesetze zur Wahrung von Barrierefreiheit gelten und praktisch angewandt werden.

Ob an dieser Stelle ein einfacher Vergleich von Erfahrungen in Deutschland und den USA möglich ist, bedarf der fachlichen Diskussion.

Subsummierend bleibt festzuhalten, dass ein gleichberechtigter Zugang zur Gesellschaft und die Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft erst durch die Umsetzung von Barrierefreiheit im soeben diskutierten Sinne, ermöglicht werden. Denn dieser Umsetzungsprozess geht mit impliziten Umdenkprozessen in der Gesellschaft einher (vgl. Hermes 2010, 242.; Sieger 2010, 247).

### **3.1.4 Der Kriterienkatalog: Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen**

Wie eingangs bereits angeführt, wurde der Kriterienkatalog und daran schließend die Erhebungsbögen durch das MAIS NRW erarbeitet, um landesweit einheitlich zu erheben, welche (halb-) öffentlichen Gebäude und Einrichtungen barrierefrei nutzbar sind. Ziel ist es, diese Informationen öffentlich zugänglich zu machen, um betroffenen Personen zu erlauben, die individuelle Nutzbarkeit relevanter Orte und Einrichtungen zu bestimmen. Durch die partikuläre Erarbeitung der Kriterien für Menschen mit körperlichen Einschränkungen, mit Einschränkungen des Gehörs, mit Einschränkungen des Sehens sowie für Menschen mit kognitiven Einschränkungen, konnten die variierenden Erforderlichkeiten und Anforderungen an die Barrierefreiheit nutzerorientiert ermittelt werden. Die Kriterien der aktuell erhältlichen Fassung des Kataloges werden derzeit auf ihre Praxistauglichkeit geprüft und befinden sich in der Evaluation (vgl. [www.ab-nrw.de](http://www.ab-nrw.de)). Im folgenden Abschnitt soll der Teil-Kriterienkatalog *Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen* dargestellt und diskutiert werden. Dies wird als bedeutsam erachtet, da der betreffende Teilkatalog als Grundlage der in Esslingen durchgeführten Analyse herangezogen wurde. Von Bedeutung sind die Grundkriterien sowie die einrichtungsspezifischen Kriterien für Geschäfte, Supermärkte und Kaufhäuser (vgl. MAIS-NRW 2011, 26 ff.).

Zudem soll der zusammenfassende Überblick des Kriterienkataloges einer Verdeutlichung der für Menschen mit kognitiven Einschränkungen bedeutsamen Gestaltungsmerkmale dienen.

Zunächst muss erneut auf die ausgesprochene Heterogenität der Personengruppe von Menschen mit kognitiven Einschränkungen hingewiesen werden, die eine kontextuell variierende barrierefreie Gestaltung erforderlich macht. Anders als bei physischer Barrierefreiheit kann im vorliegenden Fall nicht mit einheitlichen (DIN-) Normen und Abmessungen argumentiert und gearbeitet werden. Vielmehr handelt es sich bei Kriterien zur Barrierefreiheit für Menschen mit



kognitiven Einschränkungen um ‚weiche Kriterien‘ (vgl. Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit o. J., 7).

Die nachfolgenden Betrachtungen haben einen deskriptiven Charakter und komprimieren die Inhalte des Kriterienkataloges in Tabellenform.

Als stets wiederkehrende und als **allgemeine formale Anforderungen an kognitive Barrierefreiheit** zu umschreibende Faktoren traten in betreffendem Teilkatalog die folgenden Anforderungen auf:

1. Leichte Sprache
2. In Größe und Gestalt gut lesbares Schriftbild (ohne Serifen)
3. Ergänzung schriftlicher Informationen durch Fotografien, Abbildungen und Piktogramme
4. Optische Kontrastreiche

(vgl. MAIS-NRW 2011, 26 ff.).

Obige Auflistung wird im weiteren Verlaufe immer wieder unter dem Stichwort ‚Gestaltung anhand allgemeiner formaler Anforderungen‘ aufgegriffen.

Tabelle 2: Kriterienkatalog Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen

GRUNDKRITERIEN		
KATEGORIE	AKTIONS- UND HANDLUNGSEBENE	ERFORDERNIS
Vorabinformation	Lage- bzw. Gebäudeplan zum Herunterladen oder Aushändigen	Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!
Anforderungen an das Gebäude und die Ladenfläche	Gebäudeeingänge- und Ausgänge	- Ein- und Ausgänge sollten mit Piktogrammen gekennzeichnet und optisch kontrastreich gestaltet sein
Hilfen vor Ort	Ansprechperson im Eingangsbereich	- Positionierung an eindeutig auffindbarem Platz
	Personal	- Hilfestellung durch Personal - Das Personal sollte in Leichter Sprache geschult sein - Das Personal sollte gut sichtbare und einheitliche Kleidung tragen, zumindest jedoch gut sichtbare Namensschilder
	Übersichtsplan	- Auf jedem Stockwerk mindestens ein Übersichtsplan an zentralen Orten wie Eingängen und Rolltreppen, anhand dessen Informationen darüber gewonnen werden können, welche Produkte sich auf welcher Etage befinden. Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!
	Leit- und Orientierungshilfen	- Leicht verständliche und durchgängige Leit- und Orientierungshilfen die selbstständige Wegefindung ermöglichen - Hinweisschilder auf jedem Stockwerk mit Richtungsangaben zu Produktgruppen - Gut sichtbare Stockwerksangaben an den (Roll)Treppen Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!
	Kundenaufzüge	- Stockwerksangaben von innen und außen optisch kontrastreich - Verbale Stockwerksansage (Sprachausgabe) - Tastatur in der Kabine mit Piktogrammen ausstatten Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!
	Kudentoiletten	- Nutzbarkeit ohne Ticket oder Münzen

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wassermaximaltemperatur als Verbrühschutz</li> <li>- Leicht verständliche/benutzbare Bedienelemente</li> </ul>
	Rettungswege	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leicht auffindbarer Fluchtplan</li> <li>- Gut sichtbare Fluchtwegeschilder</li> <li>- Alarmsignale nach Zwei-Sinne-Prinzip (akustisch und optisch)</li> </ul> <p>Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!</p>
	Allgemeines	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vermeidung akustischer Reizüberflutung (Musik, Lautsprecherdurchsagen u. ä.)</li> <li>- Vermeidung visueller Reizüberflutung (irritierende Bodenmuster, Spiegelungen, blinkende Informationen u. ä.)</li> </ul>

EINRICHTUNGSSPEZIFISCHE KRITERIEN FÜR GESCHÄFTE, SUPERMÄRKTE, KAUFHÄUSER		
KATEGORIE	AKTIONS- UND HANDLUNGSEBENE	ERFORDERNIS
Verkaufsfläche	Zugang ohne Drehkreuz	
	Akustisch gut verständliche Lautsprecherdurchsagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deutliche Aussprache</li> <li>- Langsames Sprechen</li> <li>- Einfache Sprache</li> </ul>
	Warengruppenbezeichnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In den Hauptgängen</li> <li>- Oberhalb der Regale</li> </ul> Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!
	Warenregale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gute/helle Beleuchtung</li> <li>- Blendfrei</li> </ul>
	Preisschilder	Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!
	Wegweiser zu den Kassen	Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!

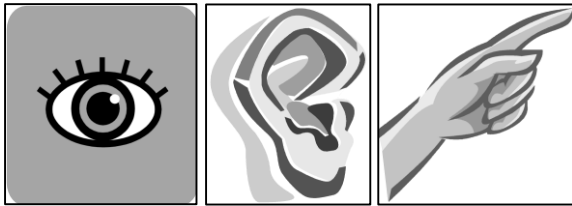
Quelle: Die Inhalte sind dem Kriterienkatalog *Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen* entnommen

Im Auswertungsteil der Arbeit (Abschnitt 4.3) werden ausgewählte Kriterien einer weiterführenden Diskussion unterzogen.

Subsummierend lässt sich erfassen, dass Orientierungs- und Leitsystemen durch die Zielgruppe eine hohe Bedeutung beigemessen wird und akustische sowie schriftliche Informationen ergänzend in Leichter Sprache und bildhaft (durch Piktogramme, fotorealistische Darstellungen) vermittelt werden müssen. Somit wird das Zwei-Sinne-Prinzip vertreten (vgl. MAIS-NRW 2011, 26). Dieses soll im Folgenden erläutert werden.

## Exkurs: Was ist das Zwei-Sinne-Prinzip?

Abbildung 2: Das Zwei-Sinne-Prinzip



Quelle: [www.Office.com](http://www.Office.com).

Die Wahrnehmung unserer Umwelt besteht aus einem Konglomerat an Sinneseindrücken. Wir sehen, hören, tasten (und riechen). Das menschliche Gehirn erzeugt aus den multiplen Sinnesindrücken komplexe Bilder, die für die Orientierung benötigt werden. Das Gehör und die Sehfähigkeit spielen dabei eine besonders bedeutsame Rolle. Ist einer der Sinne eingeschränkt oder nicht funktionsfähig, muss die Möglichkeit geschaffen werden, diese Einschränkung bzw. den Ausfall zu kompensieren (vgl. [www.signet-barrierefrei.de](http://www.signet-barrierefrei.de); [www.freiraum-europa.de](http://www.freiraum-europa.de)). Das bedeutet, dass Informationen stets mit mindestens zwei Sinnen aufgenommen werden können müssen. Nun ist auch das Zwei-Sinne-Prinzip grundsätzlich auf Menschen mit Sinnesbeeinträchtigungen und nicht auf Menschen mit kognitiven Einschränkungen bezogen. Es muss also analysiert werden, inwiefern es auf eben diesen Personenkreis übertragen werden kann.

Abbildung 3: Übertragbarkeit des Zwei-Sinne-Prinzips auf kognitive Beeinträchtigungen

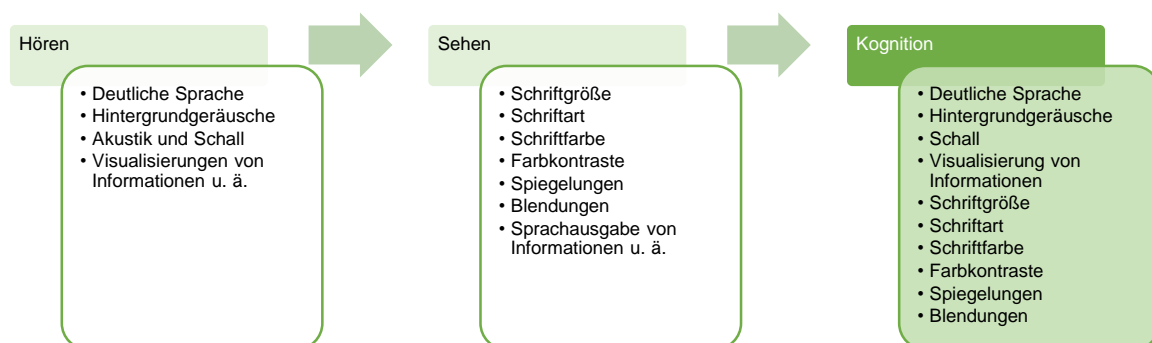


Abbildung 3<sup>10</sup> verdeutlicht, dass das Zwei-Sinne-Prinzip auf Menschen mit kognitiven Einschränkungen übertragen werden kann. Die den Sinnen ‚Hören‘ und ‚Sehen‘ zugeordneten

<sup>10</sup> Die den Sinnen ‚Hören‘ und ‚Sehen‘ zugeordneten Charakteristika entstammen den folgenden Quellen: [www.signet-barrierefrei.de](http://www.signet-barrierefrei.de); [www.barrierefrei-leben.de](http://www.barrierefrei-leben.de); [www.freiraum-europa.org](http://www.freiraum-europa.org). Es wurden nur die Merkmale dargestellt, die auch für Menschen mit kognitiven Einschränkungen bedeutsam und anwendbar sind.

Erfordernisse besitzen auch für Menschen mit kognitiven Einschränkungen einen hohen Stellenwert. Bezüglich des Faktors ‚Sehen‘ muss für kognitiv eingeschränkte Personen ergänzt werden, dass hier ggf. keine Sehschwäche vorliegt, sondern vielmehr eine Einschränkung der Lesefähigkeit, die beim Bereitstellen von Informationen Alternativen erforderlich macht. Für Menschen mit kognitiven Einschränkungen kann der Begriff Zwei-Medien-Prinzip als treffender bezeichnet werden, da er auf die Kombination von Bild/Ton, Schrift/Ton und Schrift/Bild referiert (vgl. [www.fachtagung.club82.de](http://www.fachtagung.club82.de).) Es wird also ersichtlich, dass das Prinzip in modifizierter Form auch auf diese Personengruppe angewendet werden kann.

## **4. Forschungsverständnis und Untersuchungsdesign**

### **4.1 Quantitativ oder Qualitativ? Zur Gegenstandsangemessenheit von Methoden**

Zu Beginn vorliegender Masterthesis stellte sich die Frage der Wahl angemessener Forschungsmethoden. Es wurde deutlich, dass die Entscheidung für eine angemessene Forschungsmethode die Formulierung der Fragestellung und des Forschungsfeldes voraussetzt. Dieses schrittweise Vorgehen und die Orientierung der Forschungsmethoden am Erkenntnisinteresse bzw. der Fragestellung (und nicht andersherum) verhindern den vorzeitigen Ausschluss von Forschungsgegenständen.

Flick (2012, 26 ff.) formuliert drei Herangehensweisen, um zu einer Gegenstandsangemessenheit von Methoden zu gelangen:

1. Die Angemessenheit von Forschungsgegenständen und Themen wird anhand der Möglichkeiten der methodischen Bearbeitung bestimmt. Lassen sich wissenschaftliche Kernmethoden der Disziplin nicht sinnvoll anwenden, werden betreffende Gegenstände und Themen ggf. keiner empirischen Untersuchung unterzogen. Als Beispiel führt Flick das Experiment als Kernmethode der Psychologie an und bemängelt, dass die Realität zu komplex sei, um sie im Rahmen eines Experimentes als Ursache-Wirkungs-Zusammenhang darzustellen. Folglich bedingt dieses Vorgehen den vorzeitigen Ausschluss relevanter und komplexer Themen und Untersuchungsgegenstände aus empirischer Forschung (vgl. Flick 2012, 26 ff.). Diese -höchst unbefriedigende- Herangehensweise wird von Flick durch zwei weitere Möglichkeiten des Vorgehens bei der Wahl von Forschungsmethoden ergänzt.
2. Als zweiten Weg, zu einer Gegenstandsangemessenheit von Methoden zu gelangen, führt Flick (2012, 27) das Entwickeln komplizierter quantitativer Forschungsdesigns an. Auf diesem Wege sollen Kontextbedingungen und komplexe Modelle empirisch und statistisch gleichermaßen berücksichtigt und erfasst werden. Dieses Vorgehen birgt die Herausforderung, die methodische Abstraktion an den untersuchten Alltag anzubinden. In diesem Zusammenhang kritisiert Flick (2012, 27), „[...] dass die Analysen nur das zeigen können, was zuvor im zugrunde gelegten Modell der Wirklichkeit schon erfasst war [...]“.“
3. Als dritte Möglichkeit nennt Flick (2012, 27) das Vorgehen im Rahmen qualitativer Forschung. In diesem Kontext werden die Methoden so offen gestaltet, dass sie auch komplexen Untersuchungsgegenständen gerecht werden können. Demzufolge werden

Forschungsgegenstände zum Bezugspunkt der Wahl von Forschungsmethoden- nicht wie im ersten Beispiel andersherum. Zudem werden Gegenstände nicht in einzelne Variablen und Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge gespalten, sondern in ihrem ganzen Umfang im alltäglichen Kontext betrachtet. Folglich sind Untersuchungsfelder qualitativer Forschung in alltäglichen Zusammenhängen zu finden, und nicht in künstlich geschaffenen Laborsituationen. Als Ziel qualitativen Forschens formuliert Flick (2012, 27), „[...] *Neues zu entdecken und empirisch begründete Theorien zu entwickeln*“, jedoch nicht die Überprüfung bereits Bekanntem oder im Voraus aufgestellter Theorien. Um die Gültigkeit einer qualitativen Untersuchung zu bestimmen, muss – unter Rückbezug auf den Forschungsgegenstand und nicht auf abstrakte Kriterien der Wissenschaftlichkeit- reflektiert werden, ob die Methoden gegenstandsangemessen ausgewählt und angewendet wurden (vgl. Flick 2012, 27).

Warum werden diese drei verschiedenen Herangehensweisen im hier vorliegenden Kontext thematisiert? Sie sind von Bedeutung, da im Rahmen vorliegender Arbeit zunächst quantitative als auch qualitative Herangehensweisen denkbar waren.<sup>11</sup> Eine Überprüfung des Kriterienkataloges anhand eines Fragebogens oder einer Checkliste erschien zu Beginn naheliegend, da es sich prinzipiell um eine Überprüfung der Kriterienerfüllung in den begangenen Geschäften handelt. Aufgrund der Tatsache jedoch, dass die aktive Einbeziehung von Menschen mit Behinderung in den Forschungsprozess von Bedeutung war, musste eine Forschungsmethode gewählt werden, die diese aktive Beteiligung zulässt und damit Gegenstandsangemessenheit beweist. Somit schieden quantitative Methoden aus, da die Beantwortung eines Fragebogens für die Zielgruppe als nicht adäquat angenommen wurde. Zudem wurde eine rein quantitative Datenerhebung als nicht zielführend verstanden, da sie die situationsbedingten individuellen Perspektiven von Menschen mit Behinderung beim Aufenthalt in Ladengeschäften nicht angemessen würde abbilden können. Es wird deutlich, dass die Wahl adäquater Befragungsformen an den individuellen Voraussetzungen der spezifischen Untersuchungsgruppe ausgerichtet werden muss. Qualitative Forschung basiert damit auf einem spezifischen Verständnis der Beziehung von Gegenstand und Methode (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 9). Lamnek (2010, 132)

---

<sup>11</sup> Beiden Forschungsrichtungen liegen spezifische Prozessverständnisse zugrunde. Während die quantitative Forschung als linearer Prozess beschrieben wird, folgt die qualitative Forschung eher dem Verständnis einer permanenten wechselseitigen Beeinflussung einzelner Aspekte des Forschungsprozesses. Hypothesenbildung- und Überprüfung gelten nicht als Ausgangspunkt (vgl. Flick 2012, 122 ff.). Im Gegensatz zur quantitativen Position, die deduktiv vorgeht, folgt das qualitative Paradigma einem induktiven Vorgehen, bei dem die sozialen Lebenswelten als Ausgangspunkt zugrunde liegen (vgl. Lamnek 2010, 106). Zum vertiefenden Verständnis der Deduktion und Induktion vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 196 ff.; Reichertz 2013, 278 ff.; Lamnek 2010, 222 ff.



konstatiert, dass qualitative Forschung dahingehend überprüft werden müsse, ob sie sich an den natürlichen Lebenswelten der für die Untersuchung relevanten Personen orientiert.

Qualitative Herangehensweisen erwiesen sich demnach in mehrfacher Hinsicht als Gegenstandsangemessen:

1. Sie dienen dem kommunikativen Austausch von Forscher und Teilnehmer, dem aufgrund der kognitiven Einschränkungen der Beteiligten besondere Bedeutung zukommt. Flick (2012, 29) beschreibt die Kommunikation mit dem Feld und allen Akteuren als „[...] *expliziten Bestandteil der Erkenntnis* [...]“, der nicht wie im Rahmen von Experimenten als Störfaktor ausgeklammert werden soll.<sup>12</sup> Nach quantitativer Auffassung wird gerade dieser Kommunikations- und Interaktionsaspekt als Störfaktor auf die Untersuchungsergebnisse verstanden, wohingegen er im Rahmen qualitativer Prozesse als konstitutiver Bestandteil begriffen wird (vgl. Lamnek 2010, 20 f.).

Dass die subjektive Sicht und Kommunikation von Forscher und Beforschten als Bestandteil des Forschungsprozesses wichtige Erkenntnisse liefern kann, zeigte sich auch in der durchgeführten Untersuchung. Die Bearbeitung der Fragestellung führte zu Kontakten mit der Kommunalverwaltung, Einzelhändlern und Menschen mit kognitiven Einschränkungen. Folglich galt es eine Multiperspektivität auf die Thematik zu verarbeiten:

- Die *Kommunalverwaltung* der Stadt Esslingen sieht sich mit den Forderungen der UN-BRK nach Inklusion konfrontiert und muss umsetzbare Lösungswege schaffen.
- Die *Einzelhändler* kommen nur oberflächlich mit dem Thema Barrierefreiheit in Kontakt und beziehen diese ausschließlich auf Menschen mit Körper- oder Sinnesbeeinträchtigungen. Zudem wird der Ansatz vertreten, die Räumlichkeiten seien bereits barrierefrei.<sup>13</sup>
- Die betroffenen *Menschen mit Behinderung* sehen in der Person des Forschers eine Art ‚Sprachrohr‘ für die eigenen Bedürfnisse und Idealvorstellungen einer Gesellschaft und Umwelt, in der sie Anerkennung und Wertschätzung erfahren und die so gestaltet wird, dass sie zugänglich und nutzbar wird.

---

<sup>12</sup> So konnten beispielsweise auch im Rahmen ungeplanter informeller Gespräche mit Akteuren des Einzelhandels aufschlussreiche Informationen gewonnen werden.

<sup>13</sup> Die Annahme bereits vorhandener Barrierefreiheit ließ sich auch im Rahmen des Projektes *Barrierefreier Grillplatz am Listhof Reutlingen für Menschen mit Rollstuhl* feststellen. Das Projekt wurde in Zusammenarbeit mit einer Kommilitonin durchgeführt und sollte die barrierefreie Nutzbarkeit des Grillplatzes durch Personen mit Rollstuhl verbessern.

Aufgabe des Forschers wird es nun, diese Perspektiven zu erfassen, zu beleuchten, zu verstehen und schließlich auf einem denkbaren Lösungsweg zu vereinen. Es zeigt sich demnach deutlich, dass die Wirklichkeit eine Frage der Perspektive ist: Die informierenden Personen können als „[...]orientierungs-, deutungs- und theoriemächtige [...]“ Individuen begriffen werden (Lamnek 2010, 21 zit. nach Schütze 1978, 118).

2. Verschiedene Perspektiven von Menschen mit Behinderung und von Menschen ohne Behinderung können berücksichtigt werden (vgl. Flick et. al. 2013, 20 ff.; Flick 2012, 26 ff.; Lamnek 2010, 21 f.).

Die Sicht- und Handlungsweisen auf den Gegenstand der kognitiven Barrierefreiheit unterscheiden sich zum Teil diametral, da sie aus verschiedenen subjektiven Perspektiven und sozialen Hintergründen hervorgehen. Im Fokus dieser Arbeit steht die Sichtweise von Menschen mit kognitiven Einschränkungen. Dementsprechend richtet sich der Fokus der Auswertung im weiteren Verlaufe auf diese Personengruppe.

3. Qualitative Methoden ermöglichen dem Forscher, sein Vorgehen als Teil der Erkenntnisse des Forschungsprozesses zu reflektieren und zu verwerten und auftretenden Verständnisproblemen unmittelbar zu begegnen (vgl. Flick 2012, 26 ff.; Lamnek 2010, 22).

Die durchzuführende Untersuchung sollte nicht dem Eruiere repräsentativer Aussagen dienen. Vielmehr war es Anliegen, subjekt- und situationsspezifische Aussagen zum Stand der kognitiven Barrierefreiheit in den Esslinger Ladengeschäften sowie zur Anwendbarkeit des Kriterienkataloges treffen zu können. Flick (2012, 29) konstatiert, qualitative Forschung setze an den subjektiven und sozialen Bedeutungen an, die mit dem Untersuchungsgegenstand einhergehen. Übertragen auf den Forschungsgegenstand der vorliegenden Masterthesis bedeutet dies, dass qualitative Methoden die Möglichkeit schaffen können, die subjektive und soziale Bedeutung der Barrierefreiheit für die Zielgruppe zu erschließen.

Zusammenfassend ist zu betonen, dass der Forschungsgegenstand und die aus ihm hervorgehende Fragestellung die Wahl der Forschungsmethodik bestimmen müssen (vgl. Flick 2012, 53).

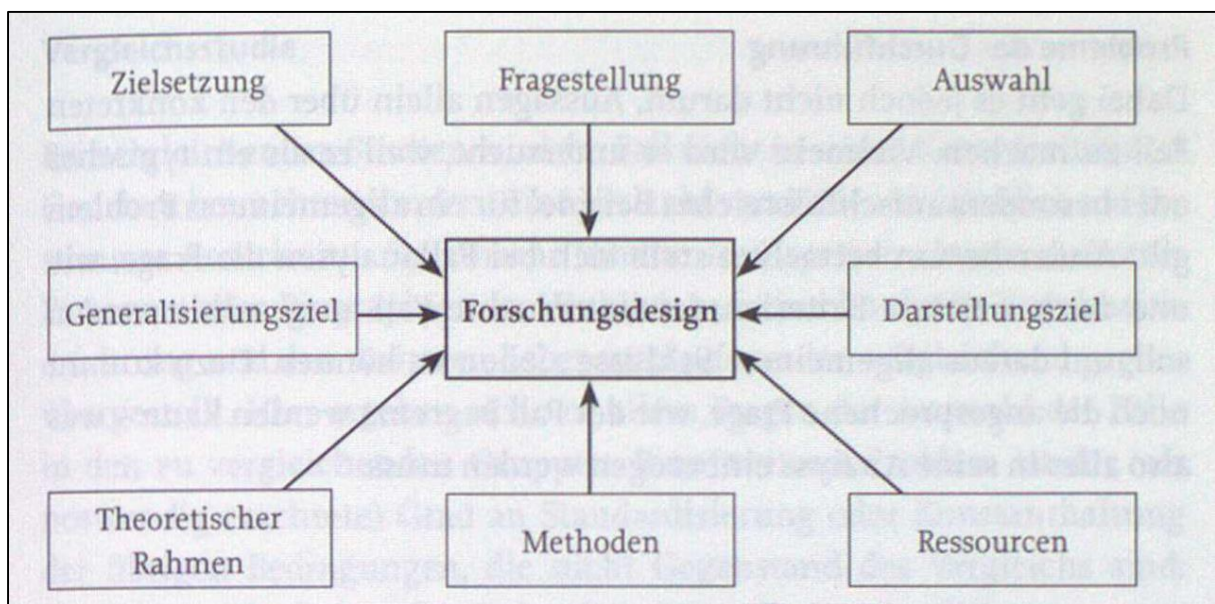
Im Rahmen vorliegender Masterthesis wird bewusst auf eine methodologische Positionierung verzichtet, da diese in der Literatur vielfältig diskutiert und unterschiedlich klassifiziert und an dieser Stelle als nicht bedeutsam für den Kontext erachtet wird.

## 4.2 Forschungsdesign

Die Begrifflichkeit ‚Forschungsdesign‘ referiert auf den Aspekt der Planung eines Forschungsvorhabens. Dementsprechend müssen in diesem Rahmen Fragen nach Methoden der Datenerhebung, deren Analyse und der Auswahl des empirischen Materials (d. h. Situationen, Personen u. ä.) beantwortet und begründet werden. Die in diesem Kontext getroffenen Entscheidungen müssen stets auf die zu beantwortende Fragestellung bezogen werden, damit diese adäquat im gegebenen Zeitrahmen zu beantworten ist (vgl. Flick 2012, 173 f.). Der Autor kritisiert, dass in der Ausarbeitung von Forschungsdesigns häufig die zur Verfügung stehenden Ressourcen vernachlässigt werden. Dies ist ein bedeutsamer Faktor auch für die vorliegende Abschlussarbeit: Die Faktoren Zeit, Kompetenzen, Erfahrungen etc. dürfen bei der Gestaltung des Forschungsdesigns nicht aus dem Blick geraten, um auf diesem Wege vorprogrammierte Hürden zu vermeiden.

Die nachfolgende Darstellung stellt in komprimierter Form die Einflussfaktoren auf die Konzeption eines Forschungsdesigns dar:

Abbildung 4: Komponenten von Forschungsdesigns



Quelle: Flick 2012, 177.

Im Rahmen des 4. Kapitels werden die einzelnen einwirkenden Aspekte in Beziehung zum Vorgehen der vorliegenden Arbeit gesetzt werden. Die Faktoren ‚Fragestellung‘ und ‚Zielsetzung‘ wurden bereits zu Beginn der Arbeit dargestellt.

#### 4.2.1 Bestimmung der Zielgruppe und Auswahl der Teilnehmenden

Bereits während der Formulierung der Fragestellung wurden Überlegungen zur potentiellen Zielgruppe der Untersuchung angestellt. Unklar blieb zunächst, ob es sich um eine breitere Studie mit mehreren Teilnehmern oder um eine Studie mit wenigen Teilnehmern aber dafür mehr Tiefe handeln sollte. Mit Referenz auf oben genannte Ressourcenfrage fiel die Entscheidung zugunsten einer Untersuchung unter Teilnahme von 1-2 Personen aus. Genau hier beginnt die Diskussion um Nutzen und Notwendigkeit der Repräsentativität empirischer Forschung:

*„Bei der Auswahl der untersuchten Subjekte ist deren Relevanz für das Thema statt Repräsentativität leitend.“ (Flick 2012, 124)*

Mit Przyborski/Wohlrab-Sahr (2014, 177) ist diesem folgendes entgegenzusetzen:

*„Es wäre eine allzu bequeme Rückzugsposition, wenn qualitative Sozialforscherinnen Fragen nach der Reichweite ihrer Aussagen einfach damit beantworteten, sie verbänden mit ihrer Untersuchung keinen Anspruch auf Repräsentativität“.*

Die beiden Zitate verdeutlichen, wie kontrovers die Beantwortung der Frage nach Themenrelevanz und Repräsentativität im Feld der Sozialforschung diskutiert wird. Im Rahmen des Schwerpunktes dieser Arbeit spielt sie eine untergeordnete Rolle und soll nicht weiter vertieft werden (mehr zu diesem Diskurs bei Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, Flick/Kardorff/Steinke 2013, Flick 2012; Lamnek 2010).

Die erste Eingrenzung der Zielgruppe beschränkte sich auf die allgemeine Beschreibung ‚Personen mit kognitiver Einschränkung‘. Bereits im Vorfeld der Kontaktaufnahmen wurden Voraussetzungen und Kriterien erstellt, die potentielle Teilnehmer erfüllen sollten:

1. Die Person muss mobil sein.
2. Die Person muss den Wunsch haben, ohne Eltern oder Betreuer in der Innenstadt unterwegs zu sein.
3. Die Person muss Interesse an eigenständigem Einkaufen haben.
4. Die Person muss verbal kommunikativ sein.

Mobile und kommunikative Personen erwiesen sich in mehrfacher Hinsicht als geeignete Untersuchungsteilnehmer: Mobilität und hiermit verbunden die Eigenständigkeit im öffentlichen Raum wurden als wichtig erachtet, um Personen zu erreichen, die bereits dazu fähig sind, sich selbstständig in der Öffentlichkeit zu bewegen. Da es um die Untersuchung der Möglichkeiten des eigenständigen Einkaufens in Esslingen ging, würden begleitete Personen nicht die erwünschten Informationen liefern können. Denkbar wäre auch, dass in diesem Fall im Vorfeld ein Mobilitätstraining erforderlich gewesen wäre. Dies hätte eine Verlagerung der Fragestellung bedeutet.

Verbal kommunikative Personen ermöglichen den Austausch über den Status quo der Esslinger Ladengeschäfte. Dabei ist die ‚Güte‘ sprachlicher Ausdrucksfähigkeit nicht von Bedeutung. Bei einem nicht Vorhandensein verbaler Kommunikationsfähigkeit hätte auf andere Mittel der Kommunikation zurückgegriffen werden müssen. Auch dies hätte den Fokus der Arbeit verlagert. Zudem muss davon ausgegangen werden, dass Menschen mit einer kognitiven Einschränkung und zusätzlichen Sprachschwierigkeiten um ein vielfaches seltener eigenständig in der Innenstadt unterwegs sind.

Aus den genannten Gründen wurde zunächst davon ausgegangen, dass sich geeignete Personen im Umfeld integrativer Arbeitsstätten bzw. in Außenarbeitsgruppen von Werkstätten für behinderte Menschen auffinden lassen würden. Diese rein praxisorientierte Beschreibung kann mit Flick (2012, 166) theoretisch gestützt werden. Der Autor zitiert nach Morse (1998, 73) einen aussagekräftigen Fall kennzeichnende Kriterien:

- A. Es sollte ausreichend Wissen und Erfahrungen zum Thema oder zum Forschungsgegenstand vorhanden sein.
- B. Die Fähigkeit zur Artikulation und Reflektion sollte vorhanden sein.
- C. Es sollte Zeit und Interesse an dem Forschungsanliegen bestehen.

Im Folgenden sollen die genannten Kriterien auf das Vorgehen im Rahmen vorliegender Masterthesis bezogen werden.

**Punkt A:** Da es sich bei den potentiellen Untersuchungsteilnehmern- den Informanten- um ‚Experten in eigener Sache‘ handelt, wurden diesen die entsprechenden Kompetenzen zugesprochen. Bedeutsam wurde jedoch im weiteren Verlauf der Auswahl die Feststellung, dass

seitens der Untersuchungsteilnehmer Vorerfahrungen bzgl. Einkaufserlebnissen notwendig sind. Nur so konnten aussagekräftige Erfahrungsberichte erwartet werden.

Somit ist den oben gelisteten Anforderungen an die Untersuchungsteilnehmer ergänzend hinzuzufügen, dass diese über Einkaufserfahrungen verfügen sollten.

**Punkt B:** Wenn die Forschungsliteratur die Fähigkeit zur Artikulation und Reflexion voraussetzt, so muss dieser Faktor für den sonderpädagogischen Kontext relativiert werden. Der Forscher seinerseits ist im Rahmen qualitativer Forschung mit Menschen mit Behinderung in der Pflicht, angemessene Kommunikations- und Reflexionsmethoden zu entwickeln und einzusetzen. Da dies nicht in den zeitlichen Rahmen vorliegender Arbeit zu integrieren war, wurde bei der Auswahl bewusst der Schwerpunkt auf Menschen mit ausreichender Kommunikationsfähigkeit gelegt.

**Punkt C:** Die Faktoren Zeit und Interesse am Forschungsvorhaben sind rein formaler Art und müssen an dieser Stelle nicht weiter behandelt werden.

In der Literatur lassen sich eine Vielzahl an Auswahlverfahren finden (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 177 ff.; Flick et. al. 2013; Flick 2012, 154; Lamnek 2010, 167 ff.). Jedoch muss betont werden, dass diese immer nur in Anlehnung an die Fragestellung der Untersuchung sinnhaft beschrieben und zum Einsatz kommen können (vgl. Merrens 2013, 286).

#### **4.2.2 Feldzugang: Institutionen und Einzelpersonen**

Der Begriff ‚Feld‘ beschreibt in der qualitativen Forschung die Institution, die Gruppe von Biografieträgern, öffentliche Orte, eine Subkultur oder andere, zum Gegenstand der Forschung gemachte Gruppen und Organisationen (vgl. Wolff 2013, 335; Flick 2012, 143). Dabei schließt das zu untersuchende Feld immer an weitere Felder an und ist mit diesen mehr oder minder verknüpft (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 39). Die früher vertretene Abgrenzbarkeit von Forschungsfeldern wird zunehmend in Frage gestellt. Dies zeigt sich auch in der an späterer Stelle dieses Kapitels angeführten Abbildung 5, die die Überschneidung verschiedener natürlicher sozialer Felder verdeutlicht (vgl. Wolff 2013, 337).

Unabhängig des zu untersuchenden Feldes stellen sich dem Forscher folgende Herausforderungen und Fragen:

- Wie können potentielle Untersuchungsteilnehmer zu einer Mitwirkung motiviert werden und wie kann erreicht werden, dass die Interessenbekundung und Bereitschaft auch zur konkreten Teilnahme am Forschungsprozess führt (vgl. Wolff 2013, 335; Flick 2012, 143)?

Interessant ist nun, die genannten Fragen auf den durchgeführten Forschungsprozess zu beziehen. Welche Überlegungen und Herausforderungen stellten sich im Rahmen der Herstellung des Feldzuganges?

Zunächst musste analysiert werden, welche Zielgruppe zu einer Beantwortung der Fragestellung beitragen kann und an welchen Orten, in welchen Institutionen diese Personen auffindbar sind. Mit Przyborski/Wohlrab-Sahr (2014, 40) kann für den vorliegenden Fall behauptet werden, dass die interessierenden Personen dadurch charakterisiert sind, dass sie in bestimmten institutionellen Kontexten vorzufinden sind und bestimmte Erfahrungen, Hoffnungen und Enttäuschungen miteinander teilen. Diese Voraussetzung wurde in Kapitel 4.2.1 bereits behandelt. Auch wenn die institutionelle Verbundenheit nicht als maßgebendes Kriterium beschrieben werden kann- sicherlich hätten sich auch über Strategien wie dem sog. Schneeballsystem<sup>14</sup> geeignete Teilnehmer finden lassen- wurde sie doch als Ausgangspunkt gewählt, da das Schneeballsystem voraussichtlich ohnehin in institutionelle Kontexte gemündet hätte (aufgrund der institutionellen Beschaffenheit des sog. Behindertenhilfesystems). Folglich wurden verschiedene Einrichtungen und Institutionen in den Fokus gestellt, von denen angenommen wurde, dass Personen aus ihrem Umfeld die gesuchten ‚Eigenschaften‘ verkörpern. Mithilfe eines Anschreibens (siehe Anhang 1) wurde persönlicher Kontakt hergestellt mit

- dem Café Morlock (Integratives Café der Werkstätten Esslingen/Kirchheim)
- dem Kaffeehaus Sonne (Außenarbeitsgruppe der Werkstätten Esslingen/Kirchheim)
- und der Lebenshilfe Esslingen e. V.

Anfangs war es von Bedeutung, zwei bis vier interessierte Personen zu finden, da damit gerechnet werden musste, dass nicht alle Interessenten tatsächlich teilnehmen würden. Da es sich bei den kontaktierten Einrichtungen um Institutionen der Behindertenhilfe handelt, mussten zu-

---

<sup>14</sup> Ausführliches zu verschiedenen Strategien der Gewinnung von Untersuchungsteilnehmern bei Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 59 f.

nächst die leitenden Fachkräfte als Gate-Keepers von der Bedeutung des Forschungsgegenstandes überzeugt werden, um im Anschluss in Kommunikation mit den potentiellen Untersuchungsteilnehmern eintreten zu können. Anhand der theoretischen Darlegungen von Wolff (2013, 334 ff.) und Flick (2012, 146) sollen die Herausforderungen des Feldzuganges im Folgenden diskutiert werden. Wolff (2013, 334 ff.) definiert eine Vielzahl an Problemen, die der Einstieg ins Feld bereithalten kann, jedoch werden nur die für den vorliegenden Kontext bedeutsamen Faktoren betrachtet:

- a) Forschung muss als Intervention in ein soziales System verstanden werden.
- b) Forschung kann von dem sozialen System als Störfaktor begriffen werden, auf den mit Abwehr reagiert wird.
- c) Ein Forschungsprojekt hat keinen unmittelbaren Mehrwert für das soziale System.

Laut Flick (2012, 146 f.) gehen mit der Herstellung des Feldzuganges Prozesse der Verständigung über Sinn und Notwendigkeit des Forschungsvorhabens einher, die aus oben zitierten Faktoren ablesbar sind. Forschungsanliegen als „[...] *Zumutung an die zu untersuchende Institution* [...]“ (Flick 2012, 147) und als Störung des Alltäglichen (a), wurde in einem informellen Gespräch mit der Geschäftsführung eines Warenhauses deutlich. Subjektiv positive Bewertungen über den Stand der Barrierefreiheit und die Überzeugung der Notwendigkeit von Begleitpersonen für Menschen mit kognitiven Einschränkungen ließen eine Abwehrhaltung (b) deutlich werden. Dies vor allem vor dem Hintergrund des nicht unmittelbar erkennbaren Nutzens (c) umfassender Barrierefreiheit für Ladengeschäfte (z. B. den Standortvorteil) und der mit den Forschungsergebnissen einhergehenden potentiellen finanziellen Belastung durch Gestaltungsanpassungen. Verwiesen wurde stattdessen auf vorhandene Zertifizierungen, die jedoch für die hier relevante Zielgruppe keine Relevanz haben.

Die Perspektive der Untersuchungsteilnehmenden ist konträr zu beurteilen. Das Vorhaben wurde nicht als Störung, sondern vielmehr als Abwechslung bringendes Vorhaben begriffen. Dementsprechend ließ sich keine Abwehrhaltung gegen das Projekt per se festhalten. Die Abwehrhaltung schien eher persönlichen Ursprungs zu sein. Dennoch, auch den Teilnehmenden kann kein unmittelbarer Nutzen durch ihre Unterstützung des Projektes zugesprochen werden.



Nach der theoretischen Darstellung der mit Prozessen des Feldzuganges zusammenhängenden Herausforderungen, sollen im Folgenden die praktischen Zugangsprobleme im Rahmen durchgeführter Untersuchung dargestellt und analysiert werden.

### **Institution/Gate-Keepers:**

Der Weg über die Institutionen musste gegangen werden, um an die betreffende Personengruppe heranzukommen. Vonseiten beider Cafés der WEK wurde eingangs direkte Zustimmung und Interesse an einer Kooperation geäußert.

Zu einer unmittelbaren aktiven Kontaktaufnahme durch die Institution und die damit verbundene Bereitschaft der Kooperation, der Öffnung des Feldes, kam es durch das Café Morlock. Zugangsschwierigkeiten lassen sich hier nicht formulieren. Dementsprechend setzen sich die Teilnehmenden aus Beschäftigten des Café Morlock zusammen.

Das Kaffeehaus Sonne zeigte sich im weiteren Verlaufe wenig engagiert. Jedoch wird davon ausgegangen, dass eine Unterstützung des Forschungsvorhabens bei einer erneuten persönlichen Kontaktaufnahme stattgefunden hätte. Da sich jedoch bereits Untersuchungsteilnehmer gefunden hatte, wurde diesem Kontakt nicht weiter nachgegangen.

Die Lebenshilfe Esslingen enthielt sich einer Antwort. Dem Kontakt wurde nicht weiter nachgegangen, da sich zwischenzeitlich bereits Untersuchungsteilnehmer gefunden hatten.

Zusammenfassend ist eine Besonderheit des Feldzuganges festzuhalten: Der Kontakt zu den konkreten Untersuchungsteilnehmern musste aufgrund der institutionellen Strukturen über den Umweg der Fachkräfte als sog. Gate-Keepers hergestellt werden. Demzufolge mussten diese, obwohl sie nicht Gegenstand der Untersuchung waren, in den Forschungsprozess einbezogen werden.

### **Einzelpersonen/Potentielle Untersuchungsteilnehmer:**

Nachdem der erste Einstieg ins Feld erfolgt war, konnte es zu einer Kontaktaufnahme mit den potentiellen Untersuchungsteilnehmern kommen. Im Rahmen der täglichen Mitarbeiterbesprechung entstand die Möglichkeit einer Darstellung des Vorhabens. Aufgrund der differentiellen kognitiven Fähigkeiten der Beschäftigten musste eine angemessene Form der Kommunikation gefunden werden. Die potentiellen Teilnehmer sollten über Inhalt und Erkenntnisinteresse der Untersuchung informiert werden. Laut Przyborski/Wohlrab-Sahr (2014, 61 f.) ist es an diesem Punkt bedeutsam, betreffende Informationen in einer der Zielgruppe angemessenen Weise darzulegen, die wissenschaftliche Detailtreue jedoch sollte unterlassen werden. Demzufolge war

es zunächst wichtig, das Interesse an der Beurteilung der Barrierefreiheit in den Ladengeschäften durch die Betroffenen darzulegen. Die eingangs dargestellten theoretischen und konzeptionellen Grundlagen der Fragestellung konnten hier völlig ausgeklammert werden.

Ergebnis des ersten Zusammentreffens waren fünf Personen, die Interesse und Bereitschaft an einer Mitwirkung kommunizierten.

Im Rahmen eines Gruppengesprächs, dessen inhaltliche Ergebnisse in Abschnitt 4.3 dargestellt werden, sollten erste Forschungsfragen behandelt sowie eine persönliche und vertrauensvolle Basis zwischen Teilnehmern und Forscherin hergestellt werden. Bereits im Vorfeld der Gruppendiskussion zog Hr. A. sein Interesse zurück und formulierte seine Bedenken folgendermaßen:

*„Weißt du, manche Leute in deinem Alter halten uns für komische Vögel.“*

Diese Aussage bezog sich auf die Hemmung, sich in der Öffentlichkeit frei zu bewegen. Es wurde kommuniziert, dass Unsicherheit in Bezug auf Reaktionen des gesellschaftlich-öffentlichen Umfeldes bestehen. Folglich nahm betreffende Person nicht an der Untersuchung teil. Über eine weitere potentielle Teilnehmerin wurde folgende Aussage durch die Kollegin Fr. M. getroffen:

*„Die macht das nicht, die hat Angst, dass sie jemand auslacht.“*

Der im Rahmen der Gruppendiskussion überaus aktive und kommunikative Hr. S. zog seine Bereitschaft zurück, als es um eine konkrete Terminabsprache für eine Ladenbegehung ging. Genaue Gründe hierfür können nicht genannt werden. Vermutet wird, dass ein Faktor in Bedenken der Familie begründet liegt. Auch können die Absagen auf vorschnell getroffene Zustimmungen zurückgeführt werden, die nicht unter Abwägung möglicher Hemmungen getroffen wurden. Hr. J. erkrankte und war aus diesem Grunde nicht imstande, eine Ladenbegehung durchzuführen.

Da jedoch mit möglichen Verlusten gerechnet wurde, stellte dies für das Forschungsvorhaben kein Hindernis dar. Der Prozess der Herstellung des Feldzuganges konnte mit der Gewinnung von zwei Untersuchungsteilnehmern erfolgreich abgeschlossen werden.

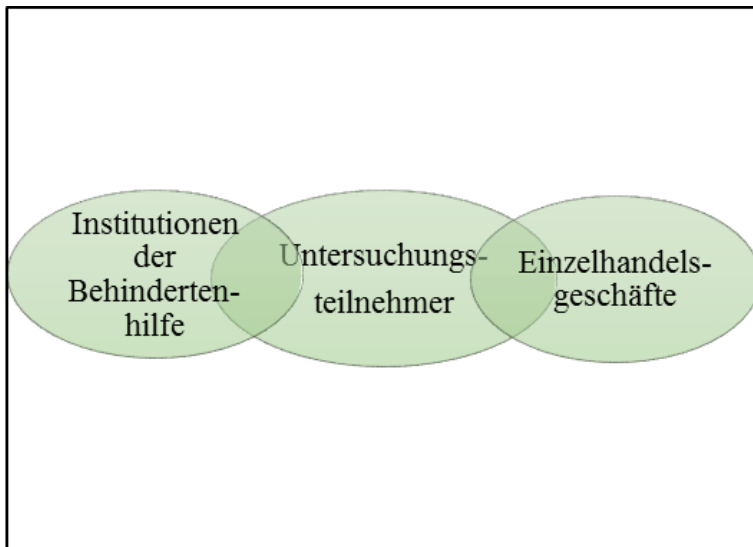
Subsummierend bleibt zu bemerken, dass- von Beginn bis Abschluss der Untersuchung- eine kommunikative Haltung, Authentizität sowie offen übermitteltes Interesse einen wichtigen Beitrag zum Gelingen der Forschungsarbeit leisten (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 57 f.).

Die vorliegende Fragestellung bewegt sich an einem Schnittpunkt zweier Untersuchungsfelder: Zum einen sind dies die betroffenen Individuen und zum anderen die Ladengeschäfte. Da es

sich bei Ladengeschäften jedoch um öffentliche Einrichtungen handelt, war hier vorerst keine Notwendigkeit einer Kontaktaufnahme erforderlich.

Die nachfolgende Darstellung verdeutlicht das Verhältnis verschiedener Felder, das sich im Rahmen der vorliegenden Arbeit herauskristallisierte.

*Abbildung 5: Die Überschneidung relevanter Felder*



Im Rahmen der Herstellung des Feldzuganges wurden folgende Erkenntnisse gewonnen:

- Der Feldzugang und damit verbunden das Gewinnen von Untersuchungsteilnehmern müssen sich zunächst auf einen umfassenden Rahmen beziehen, damit Absagen potentieller Teilnehmenden keine Schwierigkeit darstellen.
- Institutionen verbinden mit einer Forschungsanfrage zunächst erhöhten Arbeits- und Organisationsaufwand und reagieren demzufolge vorschnell mit Ablehnung

Abschließend lassen sich die Einsichten treffend mit Wolff (2013, 336) zusammenfassen:

*„Die Beschäftigung mit dem Weg ins Feld dient nicht nur methodologischen oder forschungspragmatischen Zwecken. Sie eröffnet darüber hinaus Einblicke in Strukturen und Abläufe der Forschung als einer sozialen Veranstaltung [...]. Die oft beklagten und als lästig empfundenen Anläufe, Umwege und Holzwege, ja selbst die üblicherweise sorgsam verschwiegenen gescheiterten Zugangsversuche avancieren dann zu <<kritischen Ereignissen>>, deren Analyse eigene Erkenntnismöglichkeiten eröffnet.“*

Sowohl auf Seiten der Untersuchungsteilnehmenden als auch auf Seiten der Einzelhändler ließen sich weiterführende Fragen formulieren. Z. B.: Was sind die genauen Gründe für die Ablehnung einer Teilnahme an der Untersuchung? Warum wird Barrierefreiheit von Einzelhändlern teilweise nicht für notwendig gehalten? Welche sozialen Vorstellungen stehen hinter dieser Überzeugung?

In Zusammenhang mit Fragen des Feldzugangs muss ebenso eine Auseinandersetzung mit der Rolle des Forschers im Feld, in der Interaktion mit den Untersuchungsteilnehmern stattfinden. Dies soll im Rahmen des folgenden Exkurses geschehen.

### **Exkurs: Zur Rollendefinition des Forschers im Feld**

Im Rahmen der Feldforschung ist es von Bedeutung, die Rolle des Forschers zu reflektieren. Die Begründung hierfür liegt in den sich ergebenden Herausforderungen im Verlaufe des Prozesses.

Laut Flick (2012, 143) wird der qualitativ Forschende „[...] zum zentralen *<Instrument>* der *Erhebung und Erkenntnis*“ und nimmt eine bestimmte soziale Rolle ein oder bekommt diese durch das Feld in interaktiven Aushandlungsprozessen zugewiesen. Flick (ebd.) konstatiert, die eingenommene bzw. zugewiesene Rolle sei mitbestimmend dafür, welche Informationen die Untersuchungsteilnehmer offenbaren und welche sie vorenthalten. Nun liegt es nahe, die eigene Rolle im Rahmen der durchgeführten Untersuchung zu reflektieren. Dies muss aus zwei Blickwinkeln geschehen:

1. **Zum einen aus der Perspektive der Untersuchungsteilnehmer:** Nach Überwindung anfänglicher Hemmnisse (was will die Forscherin, wie reagiert sie auf uns, begegnet sie uns auf Augenhöhe...) entstand seitens der Untersuchungsteilnehmer ein Vertrauensverhältnis, das auch verbal kommuniziert wurde (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 47; Wolff 2013, 340). Dieses Vertrauensverhältnis wirkte sich ambivalent auf den Forschungsprozess aus. Es ermöglichte zwar einen umfangreichen kommunikativen Austausch, jedoch entstanden nicht zu erfüllende Erwartungen und Hoffnungen seitens der Untersuchungsteilnehmer. Diese Erkenntnis fällt in den Geltungsbereich des Punktes c) der oben genannten Herausforderungen des Einstiegs ins Feld. Die Teilnehmer erhofften sich Unterstützung in Form eines ‚Einkaufstrainings‘, das im Rahmen der vorliegenden Fragestellung nicht zu leisten war. Przyborski/Wohlrab-Sahr (2014, 45) sprechen diese Ambivalenz der Rolle des Forschers im Feld an und konstatieren, dass weder Egalität noch Nähe oder Freundschaft seitens des Forschers suggeriert werden dürfe. Gleichzeitig jedoch dürfe kein Gefühl der Distanz aufgebaut und vermittelt werden. Ein allzu eifriger Empfang durch das Feld könne, so Wolff (2013, 347) mit impliziten Hoffnungen verbunden sein, die ihrerseits zu einer Funktionalisierung des Forschers führen. Dies in der Interaktion mit den Teilnehmenden auszuloten, galt es zu bewerkstelligen.
2. **Zum anderen aus der Perspektive der Forscherin:** Welche Rolle sollte die Forscherin im Rahmen durchzuführender Untersuchung einnehmen bzw. sich zuweisen lassen oder auch vermeiden (vgl. Flick 2012, 143 ff.)? Im Forschungsprozess wurde deutlich, dass die Person des Forschers ein angemessenes Verhältnis von Nähe und Distanz schaffen muss.

So kann einerseits das notwendige Vertrauen geschaffen und die Perspektive der Untersuchungsteilnehmer eingenommen, aber auch eine Objektivität<sup>15</sup> hergestellt werden, die der wissenschaftlichen Betrachtung zuträglich ist (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 46). Die durch den Forscher eingenommene Perspektive bezüglich des Forschungsfeldes wird von Flick (2012, 151) als das Verhältnis von Fremdheit und Vertrautheit beschrieben, das sich seinerseits auf die „[...] *Offenlegung, Transparenz und Aushandlung der wechselseitigen Erwartungen, Ziele und Interessen* [...]“ (ebd.) von Forscher und Beforschten auswirkt.

Subsummierend bleibt festzuhalten, dass die „[...] *Spannung zwischen forschender Distanz und empathischer Teilhabe* [...]“ (Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 48) im Untersuchungsprozess nicht aufgegeben werden darf.

---

<sup>15</sup> An dieser Stelle ist das Verständnis des Begriffes ‚Objektivität‘ nicht mit dem klassischen Gütekriterium empirischer Forschung gleichzusetzen.

### 4.2.3 Vorgehen und Dokumentation der Datenerhebung

Die für die Untersuchungsteilnehmer relevanten Geschäfte befinden sich alle im Stadtkern von Esslingen, in unmittelbarer Nähe zum Bahnhof der Deutschen Bahn und zum Zentralen Omnibusbahnhof.

Zur Sammlung angemessenen Datenmaterials sollten die Forschungsfragen, wie bereits deutlich gemacht wurde, in Zusammenarbeit mit kognitiv beeinträchtigten Personen beantwortet werden. Hierfür wurde zum Einstieg ein Gruppengespräch mit drei Personen (Hr. S., Fr. M., Fr. C.) geführt, in dem erste forschungsrelevante Fragen behandelt und die Ladenbegehungen vorbereitet wurden. Dieses wurde zu Zwecken der späteren Auswertung mit Einverständnis der Anwesenden mit einem Diktiergerät aufgezeichnet. Im Verlaufe des Gruppengesprächs wurde ein Termin für eine Ladenbegehung ausgehandelt. Diese fand unter Teilnahme zweier Personen (Fr. M., Fr. C.) statt. Auch die Ladenbegehung wurde unter Einverständnis zu Auswertungszwecken aufgezeichnet. So konnte die Notwendigkeit der schriftlichen Protokollierung ersetzt werden.

#### 4.2.3.1 Methode

*„Das klassische Modell des unsichtbaren Feldforschers, [...] [ist] nicht einmal mehr als Idealtyp plausibel.“ (Wolff 2013, 339)*

Dieses Zitat ist insofern von Bedeutung, als dass es eine grundlegende Forschungserfahrung im Rahmen der teilnehmenden Beobachtung reflektiert. Die kommunikativen und interaktiven, durchaus auch problematischen Aspekte im Rahmen des Feldzugangs und der Beobachtungen dürften, so Wolff (2013, 339), nicht als Störvariable ausgeklammert werden, sondern sollten vielmehr als Beweis der Authentizität der Untersuchung gewertet werden. Diese Natürlichkeit wiederum kann als Erkenntnisquelle wertvolle Ergebnisse liefern (vgl. Wolff 2013, 339). Agiert der Forscher jedoch unsichtbar, werden sich diese Reflexionsmöglichkeiten nicht ergeben. Bezogen auf die hier durchgeführte Untersuchung bedeutet dies folgendes:

Die Ablehnungen, Einwände, Zustimmungen und Erwartungen bzw. Hoffnungen aller Akteure verdeutlichen je individuelle Perspektiven, die zahlreiche Anknüpfungspunkte liefern können. Einer dieser Anknüpfungspunkte bezieht sich auf die Sichtweise des Einzelhandels. Die Infragestellung der Notwendigkeit von Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen liefert ausreichend Bedarf an weiteren Forschungsfragen. Es wird

also deutlich, dass die Analyse solch kritischer Ereignisse neue Erkenntnismöglichkeiten ergibt (vgl. Wolff 2013, 336).

Obiges Zitat ist ebenso Ausdruck und Zusammenfassung der Diskurse um die Methode der teilnehmenden Beobachtung. *Die teilnehmende Beobachtung* gibt es nicht, vielmehr findet sie ihren Ausdruck in verschiedenen Formen: strukturiert oder unstrukturiert, offen oder verdeckt, teilnehmend oder nicht teilnehmend, als Methode ethnografischer Forschung oder gar als eigene Methodologie (vgl. Flick 2012, 281 ff.; Lüders 2011, 151 ff.; Lamnek 2010, 506 ff.).<sup>16</sup> Lüders (2011, 152) beschreibt den gegenwärtigen Diskussionsstand im deutschsprachigen Raum als diffus bis stagnierend, obwohl eine breite Forschungspraxis zu verzeichnen ist. An dieser Stelle lassen sich weitläufige Debatten eröffnen. Jedoch soll hier der Schwerpunkt auf die Herangehensweise im Rahmen der durchgeführten Ladenbegehungen gesetzt werden. Nach Lüders (2011, 151) und Lamnek (2010, 499) ist als kennzeichnendes Merkmal der teilnehmenden Beobachtung die persönliche Teilnahme an der Praxis (der Lebenswelt) derer zu nennen, deren Handeln und Denken ergründet werden soll. An dieser Stelle muss ein kurzer Einstieg in die verschiedenen Verfahrensweisen der Beobachtung erfolgen, denn die Literatur stellt die Methode der Beobachtung vornehmlich als Mittel des Eruiers von Verhaltensweisen und Handlungen in ihren sozialen Kontexten dar (vgl. Flick 2012, 281 ff.; Lamnek 2010, 502). Diese Handlungen und Verhaltensweisen werden als situationsabhängig, subjektabhängig und intentionsabhängig beschrieben (vgl. Lamnek 2010, 500). Aufgrund dieses Verständnisses, konnte zunächst nicht eindeutig bestimmt werden, ob die teilnehmende Beobachtung als Methode herangezogen werden konnte. Die Entscheidung für die Methode gründet auf zweierlei Faktoren:

1. Für den vorliegenden Kontext müssen die Begriffe ‚Handeln‘ und ‚Denken‘ erweitert werden durch die des ‚Erlebens‘ und ‚Erfahrens‘.
2. Da es sich bei den Geschäften des Einzelhandels um öffentlich zugängliche Einrichtungen handelt, konnte die teilnehmende Beobachtung (in Form der Ladenbegehung) sowohl seitens der Forscherin als auch seitens der Untersuchungsteilnehmenden ohne Genehmigung durchgeführt werden (vgl. Flick 2012, 282; Lamnek 2010, 510). Die teilnehmende Beobachtung ermöglichte eine Überprüfung der Ladengeschäfte und dem

---

<sup>16</sup> Auch Fragen der Ethik teilnehmender Beobachtung sowie ihre Gütekriterien im Rahmen qualitativer Forschung und damit die wissenschaftliche Rechtfertigung müssen an dieser Stelle genannt, wenn auch nicht weiter ausgeführt werden (mehr hierzu bei Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014; Flick/Kardorff/Steinke 2013; Flick 2012; Lamnek 2010).



Stand ihrer baulichen bzw. gestalterischen Barrierefreiheit. Jedoch kann sie nicht dazu verhelfen, die Interaktion zwischen den Akteuren, den Menschen mit kognitiven Einschränkungen und dem Verkaufspersonal, zu dokumentieren und zu analysieren. Dies ist als eine Herausforderung zu beschreiben, da die Interaktion und Kommunikation, wie an späterer Stelle deutlich wird, als eine zentrale Schwierigkeit von den Untersuchungsteilnehmern beschrieben wird. Um diese subjektiven Schilderungen und Deutungen in eine objektive Form zu bringen, müssten betreffende Situationen miterlebt werden. Dies wiederum würde anzunehmender Weise im Rahmen verdeckter Beobachtung forschungsethische Probleme evozieren. Vorzuziehen wäre zu einer weiteren Analyse der Problematik, das gemeinsame Gespräch mit den Beteiligten.

Die teilnehmende Beobachtung wurde ergänzt durch das im Voraus durchgeführte Gruppengespräch sowie die Analyse des Kriterienkataloges. Dieses Vorgehen lässt sich mit der Auffassung Lamneks (2010, 502) vereinbaren, dass teilnehmende Beobachtung mit anderen Methoden wie Befragung und Inhaltsanalyse verschränkt ist.

Von Bedeutung sind auch theoretische Überlegungen und Begründungen zur Methode des Gruppengesprächs. Przyborski/Wohlrab-Sahr (2014, 63) formulieren in Bezug auf die Wahl des Gesprächsumfeldes folgende zu beantwortende Fragen:

1. *„Wo ist das ergiebigste Material zu erwarten?“*
2. *„Wo werden sich die Interviewpartner am wohlsten fühlen?“*

Da davon ausgegangen wurde, dass sich die Teilnehmer im Rahmen ihrer vertrauten Arbeitsstätte nicht verunsichert fühlen würden, wurde die Gruppendiskussion in einem abgetrennten Raum des Café Morlock durchgeführt. So konnte ferner eine gute Akustik für die Aufnahme gewährleistet werden, die in den Gasträumen nicht erreichbar gewesen wäre.

Bei der Gruppendiskussion ging es vordergründig darum, die „[...] *Erfahrungs- und Orientierungsbestände* [...]“ (Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 67) der Teilnehmenden zu rekonstruieren und zwar „[...] *ausgehend von deren Relevanzgesichtspunkten*“ (ebd.). Hierfür war es notwendig, sich auf deren sprachliche Kompetenzen einzulassen, diese aufzugreifen sowie den Personen die Bedeutung und Relevanz ihrer Erfahrungen zuzuschreiben (vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 67). Auf diesem Wege, so die Autorinnen, könne der Forscher

selbstläufige Redebeiträge evozieren. Ein implizites Ziel dieses ersten Gespräches war herauszufinden, inwieweit sich die Erzählungen auf die Kriterien des Kataloges übertragen lassen.

Die Eingangsfrage<sup>17</sup> wurde so offen angelegt, dass die Gesprächspartner mit den für sie bedeutsamsten Aspekten einsteigen konnten (siehe Anhang 1). Das bedeutet, es kamen zunächst immanente Fragen zum Einsatz. Diese Offenheit beziehungsweise „[...] *Vagheit als Element der Gestaltung des Eingangsstimulus* [...]“ (Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 69) dient dazu, den Kompetenzen der Gesprächsteilnehmer und ihren Erfahrungen Bedeutung zu verleihen.

Das Vorgespräch in Form einer Gruppendiskussion fand unter Anwesenheit von drei Teilnehmenden statt. Ziel war zunächst herauszufinden, welche Einkaufsläden für die teilnehmenden Personen relevant sind. Wie der Leitfaden (siehe Anhang 1) verdeutlicht, sollte es ebenfalls darum gehen, die Erfahrungen der Betroffenen zu eruieren, um einen ersten Überblick über mögliche Hemmnisse bezüglich des Einkaufens zu erhalten. Es entstand ein reges Gespräch über positive aber auch negative Erfahrungen, die das Einkaufen in den Esslinger Geschäften mit sich bringt. Viele der Fragen des Leitfadens wurden aus eigener Initiative durch die Teilnehmenden aufgegriffen und beantwortet, ohne dass ein Frageimpuls notwendig wurde.

### **4.3 Analyse und Auswertung der Forschungsbefunde**

Die nachfolgende Analyse soll sich nicht nur auf die konkreten Forschungsbefunde, sondern ebenso auf die Reflektion des Forschungsvorganges per se beziehen.

In Kapitel 3.1.4 wurde der Kriterienkatalog Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen in tabellarischer Form zusammengefasst. Dieser Tabelle wurden bezeichnende Kategorien entnommen um sie einer weiteren Analyse zu unterziehen. Basis der Auswahl ist die im Rahmen der Untersuchung festgestellte besondere Relevanz des jeweiligen Merkmales. Zum Einstieg sollen die zu diskutierenden Kategorien nochmals in Kürze aufgezeigt werden:

---

<sup>17</sup> Weitergehende Darstellungen zur Thematik bei Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014, 68 ff.

Tabelle 3: Ausgewählte Kriterien der Auswertung

GRUNDKRITERIEN		
KATEGORIE	AKTIONS-UND HANDLUNGS- EBENE	ERFORDERNIS
Hilfen vor Ort	Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hilfestellung durch Personal</li> <li>- Das Personal sollte in Leichter Sprache geschult sein</li> <li>- Das Personal sollte gut sichtbare und einheitliche Kleidung tragen, zumindest jedoch gut sichtbare Namensschilder</li> </ul>
	Übersichtspläne/Lagepläne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auf jedem Stockwerk mindestens ein Übersichtsplan an zentralen Orten wie Eingängen und Rolltreppen, anhand dessen Informationen darüber gewonnen werden können, welche Produkte sich auf welcher Etage befinden.</li> </ul> <p>Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!</p>
	Leit- und Orientierungshilfen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leicht verständliche und durchgängige Leit- und Orientierungshilfen die selbstständige Wegfindung ermöglichen</li> <li>- Hinweisschilder auf jedem Stockwerk mit Richtungsangaben zu Produktgruppen</li> <li>- Gut sichtbare Stockwerksangaben an den (Roll)Treppen</li> </ul> <p>Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!</p>
EINRICHTUNGSSPEZIFISCHE KRITERIEN FÜR GESCHÄFTE, SUPERMÄRKTE, KAUFHÄUSER		
Verkaufsfläche	Warengruppenbezeichnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In den Hauptgängen</li> <li>- Oberhalb der Regale</li> </ul> <p>Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!</p>
	Preisschilder	Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen!

Als bedeutsam für die Zielgruppe stellten sich aus den Kategorien ‚Hilfen vor Ort‘ und ‚Verkaufsfläche‘ zusammenfassend heraus:

1. Das Personal
2. Hilfen zur Orientierung (Übersichtspläne, Leitsysteme/Wegweiser, Warengruppenzeichnungen, Preisschilder)

Diese beiden Merkmale sollen in der weiteren Analyse als Ausgangspunkt der tiefergehenden Betrachtung herangezogen werden. Die Auswertung bezieht sich auf das Zusammenbringen der Kriterien des Kataloges mit den tatsächlich vorzufindenden Begebenheiten. Sie endet mit Empfehlungen für die zukünftige Gestaltungspraxis.

Die begangenen Ladengeschäfte Karstadt und REWE sind Teil des öffentlichen Lebens. Aus diesem Grund scheint eine Anonymisierung nicht notwendig. Folglich werden die untersuchten Geschäfte namentlich genannt.

Da es um die inhaltliche Auswertung der durch die Untersuchungsteilnehmer getätigten Aussagen geht, wird auf ein spezifisches Transkriptionsschema verzichtet.

Die Kernaussagen der Teilnehmenden werden jeweils mit dem Zusatz G/ oder L/ sowie einer Zeitangabe versehen. Der Zusatz G/ steht für ‚Gruppengespräch‘, der Zusatz L/ für ‚Ladenbegehung‘. So können die einzelnen Aussagen der entsprechenden elektronischen Datei zugeordnet werden.

Die nun folgende Tabelle vereint die für die Teilnehmenden bedeutsamen Merkmale des Kataloges und liefert anhand der Zitate aus dem Gruppengespräch und der Ladenbegehung die Basis der Argumentation.

#### 4.3.1 Auswertung und Interpretation der Ergebnisse

MERKMAL 1: DAS PERSONAL		
Ist-Zustand Kategorie	Erfahrungen und Bewertungen	Interpretation
<u>Personal:</u>		
<p>Dem Faktor Hilfestellung durch das Personal wurde im Rahmen der Untersuchung große Bedeutung zugesprochen. Jedoch wird der aktuelle Stand nicht befriedigend erlebt. Das Personal trägt keine einheitliche bzw. gut sichtbare Kleidung, was die Erkennung erheblich erschwert. Dieser Aspekt stellte sich bei den durchgeführten Ladenbegehungen als bedeutsam heraus, da das lange Suchen nach Verkaufspersonal bei den betroffenen Personen zu einer zusätzlichen Orientierungsproblematik führen kann. Namensschilder sind vermutlich insbesondere für Menschen mit kognitiven Einschränkungen wenig relevant und hilfreich, da sie nicht unmittelbar ersichtlich sind. Zudem erfordern sie die Fähigkeit des Lesens.</p> <p>Die Forderung nach Anwendung Leichter Sprache konnte in der Untersuchung nicht bestätigt werden.</p>	<p><u>Hilfestellung bei Orientierungsfragen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- „Ja des ist meistens so, wenn du jemanden suchst, ist keiner da“ [G/00:20:08] (Hr. S.)</li> <li>- „Aber ich habe schon gesehen, die Verkäufer haben keine einheitlichen Sachen an.“ [L/00:24:59] (Fr. C.)</li> <li>- „Sie hätte auch ihrem Kollegen sagen können, dass er mit uns geht und zusammen suchen soll“ [L/00:29:34] (Fr. C.)</li> </ul> <p><u>Verhaltensweisen des Personals:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- „Gucken Sie mal richtig“ [G/00:15:07] (Fr. M.)</li> <li>- „Können Sie nicht lesen?“ [G/00:15:11] (Fr. M.)</li> <li>- „Dann heißt’s immer gleich: Reden Sie anständig“ [G/00:01:52] (Fr. M.)</li> <li>- „Ich muss ehrlich sagen, wenn ich in Saturn oder Media Markt gehe, frage ich allgemein kaum. Eher dann im Media Markt. Die sind um Welten freundlicher“ [G/00:07:06] (Hr. S.)</li> </ul>	<p>Der Faktor des Personals stellte sich in mehrfacher Hinsicht als überaus bedeutsam heraus.</p> <p>Zunächst in Bezug auf persönliche Hilfestellungen vor Ort. Bemängelt wird, dass das Personal nur schwer auffindbar ist. Verweist das Verkaufspersonal im Rahmen der Produktsuche auf andere Stockwerke, wird dies als Problem beschrieben, da die Suche somit von neuem startet und sich Fragen der Orientierung wiederholen (Wie finde ich das richtige Stockwerk, die richtige Abteilung, den Gang und das Regalfach?)</p> <p>Des Weiteren wird deutlich, dass die Verhaltensweisen des Verkaufspersonals als ein bezeichnendes Problem beschrieben werden, da zahlreiche Beleidigungen erlebt werden. Auch wenn davon ausgegangen werden kann, dass nicht ausschließlich Erfahrungen negativer Art gemacht werden, so ist doch deren Präsenz in den Aussagen sehr auffällig. Im Rahmen eines informellen Gespräches stellte sich desweitern</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Ich habe bloß festgestellt, wenn man im Saturn was fragt, dann ist man immer der Doofe“ [G/00:07:20] (Fr. C.)</li> <li>- „Nach dem Motto: Die Behinderten sind doch blöd“ [G/00:08:33] (Fr. C.)</li> <li>- „Die sagen manchmal Beleidigungen und Sachen, da weißt du nicht mal was du zurücksagen sollst“ [G/00:03:06] (Fr. M.)</li> <li>- „Die [das Verkaufspersonal] müssten vielleicht mal geschult werden“ [G/00:02:57] (Hr. S.)</li> </ul> <p><u>Umgang mit Beleidigungen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- „Und ich weiß nicht, wie’s bei den anderen ist, aber wenn mich ein Verkäufer anmacht, dann kriegt der einmal contra“ [G/00:08:50] (Hr. S.)</li> <li>- „Ich habe keine Antwort darauf“ [G/00:09:05] (Fr. C.)</li> <li>- „Weißt was ich da gemacht hätte? Ich hätte zu den Leuten gesagt: Vielleicht kann ich nicht richtig lesen, aber Sie sind ein Charakterschwein. Und zwar ganz echt!“ [G/00:16:00] (Hr. S.)</li> <li>- „Ich wollte schon beinahe sagen: Wenn Sie Probleme in der Partnerschaft oder im Beruf haben, dann sollten Sie es nicht an den Kunden auslassen“ [G/00:16:11] (Fr. C.)</li> </ul>	<p>heraus, dass eine Person mit Trisomie 21 weniger negative Erfahrungen erlebt, als die befragten Personen mit Lernbeeinträchtigung, deren Behinderung zunächst nicht ‚sichtbar‘ ist. Diese Tatsache bietet einen Anknüpfungspunkt an weitere Forschung, da untersucht werden müsste, inwieweit sich die ‚Offensichtlichkeit‘ einer Beeinträchtigung auf die Reaktionsweisen des Verkaufspersonals auswirkt.</p> <p>Als eine hieraus resultierende weitere Problematik zeigt sich die Bedeutung der Fähigkeit angemessener Reaktionen durch die beeinträchtigte Person auf beleidigende Handlungsweisen seitens des Verkaufspersonals. Die von den Teilnehmern eigeninitiativ geäußerten Überlegungen zu Reaktionsmöglichkeiten, lassen auf einen nicht konstruktiven Umgang mit der Situationen schließen.</p> <p>Die Forderung nach Leichter Sprache wurde von den Teilnehmenden nicht geäußert. Anzunehmender Weise ist dies dem Umstand geschuldet, dass diese in Bezug auf alltägliche kommunikative Fähigkeiten nur geringfügig beeinträchtigt sind.</p>
--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Da musst du aufpassen, weil manche legen das dann als Beleidigung aus und wenn du Pech hast, bekommst du dann noch ne Anzeige“ [G/00:12:30] (Hr. S.)</li> <li>- „Um des geht’s. Man kann auch net erwarten, dass generell jeder Mensch immer gut gelaunt ist. Oder immer freundlich zu den Kunden.“ [G/00:12:34] (Hr. S.)</li> <li>- „Es gibt auch mal welche wo man sagt ok, die sind jetzt nicht gut gelaunt wegen dem Geschäft oder weil sie Stress haben mit den Kunden“ [G/00:12:45] (Fr. C.)</li> </ul>	
<b>Empfehlung/Fazit</b>		
<p>Der Barrierefreiheit- nicht nur für Menschen mit kognitiven Einschränkungen, sondern für alle Menschen- wäre eine einheitliche und gut sichtbare Kleidung (mindestens Oberbekleidung) des Verkaufspersonals zuträglich. Namensschilder sind in aller Regel klein und aus der Distanz nicht sichtbar.</p> <p>Es ist anzunehmen, dass bei einer Schulung des Personals in Leichter Sprache sowie im Umgang mit Menschen mit Beeinträchtigungen, einige der gestalterischen Barrieren ihre Brisanz verlieren würden. Eine Schulung bzw. Sensibilisierung des Verkaufspersonals im Umgang mit kognitiv beeinträchtigten Personen ist demnach als Möglichkeit der Verbesserung kognitiver Barrierefreiheit denkbar. Geschultes bzw. sensibilisiertes Personal wird die Kompetenzen haben, den betroffenen Personen adäquate Hilfestellung zu geben<sup>18</sup>.</p> <p>Zu beantworten sind an dieser Stelle folgende Fragen: Was könnten konkrete Inhalte einer solchen Schulung sein? Sollte das gesamte Kollegium geschult werden oder nur interessierte Personen? Welche Anbieter könnten Schulungen konzipieren und durchführen? Könnte das Geschäft dann mit einem Label ausgezeichnet werden?</p> <p>Des Weiteren muss auf Seiten der kognitiv beeinträchtigten Personen ein Aufbau bezeichnender Kompetenzen und Fähigkeiten angedacht werden. Wie reagiere ich angemessen auf Beleidigungen? Wie trete ich dem Personal gegenüber? Dies wird aufgrund verschiedener o. g. Äußerungen der Teilnehmenden als bedeutsam erachtet, da ein tendenziell contra produktiver Umgang mit beleidigenden Handlungsweisen festgestellt wurde.</p>		

<sup>18</sup> Hier zeigt sich die bereits dargelegte Problematik des Verständnisses und der Umsetzung des Inklusionsgedankens. Die sozialen Barrieren, die Barrieren in den Köpfen, sind mindestens genauso bedeutsam, wie die der gestalteten Umwelt.

Hieraus lässt sich die Notwendigkeit schlussfolgern, Personen mit kognitiven Einschränkungen Angebote zum Ausbau des Konfliktmanagements bereitzustellen. Es wird deutlich, dass die interpersonelle Interaktion und Kommunikation einen bedeutsamen Faktor des Scheiterns oder Gelingens von Einkaufshandlungen bedeutet.

Wie würde ein „Einkaufshelfer“ angenommen werden (analog zu den Fahrgasthelfern der Deutschen Bahn)? Dieser könnte aus dem Ehrenamt stammen und müsste auch nicht täglich anwesend sein, sondern nur an bestimmten Tagen in der Woche. Auf der Homepage und im Einkaufsführer der City-Initiative Esslingen<sup>19</sup> könnte veröffentlicht werden, wann in welchem Geschäft ein Einkaufshelfer zur Verfügung steht, bzw. welche Geschäfte auf die Belange von Menschen mit Beeinträchtigungen Rücksicht nehmen.

---

<sup>19</sup> Die *City Initiative Esslingen zur Förderung der Innenstadt* möchte ein attraktives und liebenswertes Esslingen schaffen. Nach eigener Aussage geht es um einen „*vitalen Einzelhandel, eine vielfältige Gastronomie und starke Dienstleister*“. Die Initiative stellt einen Einkaufsführer bereit, der Einkaufs- und Gastronomieerlebnisse zusammenstellt ([cityinitiative-esslingen.de](http://cityinitiative-esslingen.de)).



MERKMAL 2: HILFEN ZUR ORIENTIERUNG		
Ist-Zustand Kategorie	Erfahrungen und Bewertung	Interpretation
<u>Übersichtspläne/Lagepläne:</u>		
<p>Auf jedem Stockwerk sollte mindestens ein Übersichtsplan an zentralen Orten wie Eingängen, Fahrstühlen und Rolltreppen vorhanden sein, anhand dessen Informationen darüber gewonnen werden können, welche Produkte sich auf welcher Etage befinden.</p> <p>In der getesteten Karstadt- Filiale befinden sich derartige Pläne lediglich an den Rolltreppen, nicht jedoch an den Fahrstühlen und Eingängen. Außerdem bieten sie nur schriftliche Informationen und genügen damit nicht den Anforderungen der Zielgruppe. Um die Orientierung auf Stockwerksebene zu ermöglichen oder zu erleichtern, sollte auf jedem Stockwerk eine Hinweistafel installiert werden, die den Anforderungen kognitiver Barrierefreiheit entspricht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Ich wusste noch gar nicht, dass die einen Fahrstuhl haben“ [da dieser nur schwer auffindbar platziert ist und keine Hinweise vorhanden sind] [G/00:14:55] (Hr. S.) [Aussage wird in ähnlicher Form auch von Fr. C. und Fr. M. getroffen]</li> <li>- „Der [Übersichtsplan an den Fahrstühlen] fehlt dann so. Auch hier fehlt immer.“ [L/00:35:32] (Fr. M.)</li> <li>- „Es gibt manche, die gar nicht ihre Beine bewegen können. Und wenn die dann nicht wissen, wo ist der Fahrstuhl, gehen sie da erst gar nicht rein.“ [G/00:17:50] (Hr. S.)</li> <li>- „Ja, kann auch hinten und vorne einer stehn. Weil beide Seiten kommt man rein. Hinten und vorne.“ [bei Karstadt ist nur ein Übersichtsplan an der Rolltreppe im EG vorhanden, obwohl zwei Eingänge vorhanden sind] [L/00:04:17] (Fr. M.)</li> <li>- „Die ist ganz mini, wo ich dann sage, wo ist denn eigentlich die Tafel. Oder wozu</li> </ul>	<p>Aus den Aussagen der Teilnehmenden wird deutlich, dass sich die Situation bezüglich der Übersichtspläne und Lagepläne problematisch gestaltet.</p> <p>Zum einen, da das Auffinden von Fahrstühlen oder Produkten erschwert bzw. unmöglich wird. Zum anderen werden fehlende Pläne als Grund einer Meidung von Geschäften offensichtlich. Wenn bereits im Vorfeld Bedenken bzgl. der Orientierung bestehen oder von einem nicht Vorhandensein bestimmter Hilfen (wie Fahrstühlen) ausgegangen wird, verliert ein Geschäft an Attraktivität.</p> <p>In gestalterischer Hinsicht machen die Aussagen deutlich, dass den allgemeinen formalen Anforderungen an kognitive Barrierefreiheit nicht entsprochen wird.</p>

	braucht man die dann?“ [G/00:15:23] (Fr. C.) - „Ich finde die Tafeln, wenn man z. B. irgendwas sucht, Duft und so, finde ich nicht ausreichend.“ [G/00:18:04] (Fr. C.)	
<b>Empfehlung/Fazit</b>		
<p>Aufgrund der Größe der Verkaufsflächen ist es unabdingbar, mehr als einen Übersichtsplan pro Verkaufsetage gemäß den allgemeinen formalen Anforderungen anzubieten.</p> <p>Denkbar ist, jedem Stockwerk, bei kleineren Verkaufsflächen jeder Produktgruppe (Obst/Gemüse, Backwaren, Tiefkühlwaren etc.) eine spezifische Farbe zuzuordnen, die sich auf den Plänen wiederholt.</p> <p>Die nutzerorientierte Gestaltung eines derartigen Planes stellt hohe Anforderungen an die Gestalter, da besonders Menschen mit Lernschwierigkeiten Probleme mit der Übertragbarkeit haben könnten. Aus diesem Grunde sollten Pläne dieser Art in Kooperation mit den betroffenen Menschen erarbeitet und geprüft werden (ähnlich dem Konzept der Leichten Sprache, in dessen Rahmen Texte auf ihre Verständlichkeit hin geprüft werden)<sup>20</sup>.</p> <p>Analysiert werden muss, wie eine Kaufhausetage mit einer breiten Waren- und Produktpalette nachvollziehbar dargestellt werden kann, ohne benötigte Informationen vorzuenthalten.</p> <p>Ein Kartenset wie im Reutlinger Nahverkehr (vgl. <a href="http://www.naldo.de">www.naldo.de</a>) könnte auch hier hilfreich sein. Jedem Stockwerk bzw. jeder Produktgruppe werden die entsprechenden (farbigen und mit Bildern/Piktogrammen versehenen) Karten zugeordnet. Auch das Verkaufspersonal sollte mit dessen Anwendung vertraut sein. In Abhängigkeit des gewünschten Einkaufs können die entsprechenden Karten mitgeführt werden.</p> <p>Ein im Internet erhältlicher Plan würde eine Vorabinformation ermöglichen. So kann sich bei Bedarf von zuhause aus auf den Einkauf vorbereitet werden (sofern die notwendige Transferleistung erbracht werden kann). Außerdem kann angedacht werden, im Eingangsbereich von Geschäften einen Plan bereitzustellen.</p>		

<sup>20</sup> Mehr zum Beispiel des Bremer Büros für Leichte Sprache vgl. [www.leichte-sprache.de](http://www.leichte-sprache.de).

### Leit- und Orientierungssysteme, Wegweiser

Es müssen leicht verständliche und durchgängige Leit- und Orientierungshilfen vorhanden sein, die die selbstständige Wegefindung ermöglichen.

Dieses Gestaltungsmerkmal konnte im Rahmen der Ladenbegehungen nicht ermittelt werden. In keinem der besuchten Ladengeschäfte wurden Leit- und Orientierungshilfen vorgefunden. Wegweiser zu den Kassen werden von den Testern als notwendiges Gestaltungselement angeführt. In den untersuchten Geschäften sind jedoch keine oder nur unzureichende Ausschilderungen vorhanden.

Eingänge und Ausgänge müssen mit Piktogrammen gekennzeichnet sein und sollten optisch kontrastreich gestaltet werden. Einfache und transparente Glastüren sind demnach ungeeignet, da sie keine Kontrastreiche liefern und mit Fenstern verwechselt werden können. Die Ausgänge der untersuchten Geschäfte in Esslingen weisen keine Markierungen durch Piktogramme auf. Insbesondere bei Karstadt kann dies zu Orientierungsproblemen führen, da sich die Kassen zudem nicht im Ausgangsbereich befinden. Im Anschluss an den Bezahlvorgang stellt sich demzufolge eine weitere

- „Aber keine Fahrstuhlzeichen. Siehst du? Was ich gesagt hab‘, zur Fahrstuhlseite.“ [L/00:00:25] (Fr. M.)
- „Das hab‘ ich gemeint. Dass die Pfeil hinmachen sollen und Fahrstuhlzeichen hinmachen sollen.“ [L/00:00:55] (Fr. M.)
- „An der Mitte, also hier. So hälft die Decke.“ [Schild sollte ca. auf Augenhöhe platziert werden] [L/00:03:20] (Fr. M.)
- Oder eine kleine Ausschilderung, vielleicht auch beim Eingang, dass da und da zum Fahrstuhl geht. Dass man gleich den Ersthinweis macht.“ [L/00:03:42] (Fr. C.)
- „Wie Beispiel da. Des ist da Toilette. Auch mit Bekleidung halt: BH oder Bikinis halt.“ [Hinweis mit Piktogrammen/Bildern auf verschiedene Waren] [L/00:05:02] (Fr. M.)
- „Ich weiß gar nicht, wo wir sind. Die Zahlen fehlen. Die Zahlen fehlen!“ [fehlende Stockwerksangaben an den Rolltreppen und im Fahrstuhlbereich im gesamten Geschäft] [L/00:06:35] (Fr. M.)
- „Das ist empfehlenswert, die Zahlen zu schreiben. Da suchst du ja den dritten, zweiten Stock.“ [L/00:06:51] (Fr. M.)

Die Aussagen machen deutlich, dass der Fahrstuhl im Kaufhaus K. nur sehr schwer auffindbar ist, da dieser sich an einer uneinsichtig gelegenen Stelle befindet und keine Hinweise bzw. Wegweiser vorhanden sind. Die Teilnehmenden erachten es als notwendig, Hinweise auf Augenhöhe anzubieten. Vorhandene schriftliche Hinweisschilder sind demnach zu hoch platziert um ausreichend sichtbar zu sein.

Die Untersuchungsteilnehmer fordern außerdem, dass auf Produkte, z. B. Kleidung, mit Piktogrammen hingewiesen wird. Dieser Ansatz wurde abgeleitet aus den vorhandenen Piktogrammen für das WC und auf Produkte übertragen.

Auch bedeutet das Fehlen von Etagenhinweisen an Rolltreppen und Kundenaufzügen eine erhebliche Herausforderung- auch für ‚normal behinderte Personen‘.

<p>Barriere, da der Ausgang gefunden werden muss.</p> <p>Großer Handlungsbedarf besteht auch in Bezug auf Stockwerksangaben. Diese sind weder an den Rolltreppen noch im Bereich der Kundenaufzüge vorhanden. Dies bereitet nicht nur kognitiv beeinträchtigten Personen Schwierigkeiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Und vor allem weißt du auch nicht, in welchem Geschoss du bist.“ [L/00:07:14] (Fr. C.)</li> <li>- „Dann weißt du gar nicht wo du bist.“ [beim Erreichen des EG mit der Rolltreppe und dem Suchen des Ausgangs] [L/00:36:15] (Fr. M.)</li> </ul>	
<b>Empfehlungen/Fazit</b>		
<p>Anzuraten ist in Bezug auf Leit- und Orientierungssysteme ein Bodenleitsystem in Form farbiger Bodenlinien, die zu den Warengruppen/Produkten, Kassen- oder Ausgängen leiten. Eine schwarze Linie könnte zu den Kassen leiten, eine rote Linie zu den Ausgängen usw. Dies könnte im Rahmen eines Modells erprobt und bei Gelingen auf weitere Geschäfte übertragen werden. Anzunehmender Weise bedeuten Umgestaltungen bzw. Ergänzungen dieser Art für den Einzelhandel keine unverhältnismäßigen finanziellen Aufwendungen. Vorstellbar sind z. B. farbige Bodenleitlinien.</p> <p>Aus den Bewertungen der Teilnehmenden kann geschlossen werden, dass eine Art ‚Wegweiser‘, versehen mit Piktogrammen zu Produktgruppen die Barrierefreiheit fördern würde. Dieser Gedanke steht in engem Zusammenhang mit den in manchen Supermärkten vorhandenen schriftlichen Warengruppenbezeichnungen. Vorstellbar ist ein Wegweiser mit Richtungsangaben unter Verwendung schriftlicher und bildlicher Hinweise auf verschiedene Produktgruppen. Das bedeutet, dass nicht nur auf die üblichen bereits etablierten Piktogramme zurückgegriffen werden kann.</p>		
<b>Warengruppenbezeichnungen/Preisschilder</b>		
<p>In den Hauptgängen sowie oberhalb der Regale sollten sich Warengruppenbezeichnungen befinden. Diese sind durch fotorealistische Darstellungen oder Piktogramme auch Personen zugänglich zu machen, die nicht oder nicht gut lesen können.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Einrichten, oben ein Schild hin machen: Da ist Parfümierung oder das ist da und da. Bissl mehr übersichtlicher.“ [G/00:18:27] (Fr. M.)</li> <li>- „Ja, da muss man sich halt durchkämpfen“ [um die gesuchten Produkte zu finden] [G/00:15:29] (Hr. S.)</li> </ul>	<p>Warengruppenbezeichnungen werden als notwendig und hilfreich aufgefasst. Jedoch zeigen die Aussagen, dass rein schriftliche Bezeichnungen nicht ausreichend sind. Dementsprechend müssen auch Warengruppenbezeichnungen den allgemeinen formalen Anforderungen kognitiver Barrierefreiheit genügen.</p>

<p>Um zu verhindern, dass kognitiv beeinträchtigte Personen durch langes Suchen die Orientierung verlieren, sollten Warengruppenbezeichnungen direkt an den Kopfseiten der Gänge positioniert werden. Im Rahmen der Ladenbegehungen fiel auf, dass Karstadt keine Warengruppenbezeichnungen anbietet. Bei REWE sind diese vorhanden, jedoch ist ihre Platzierung problematisch. Sie befinden sich mittig oberhalb der Warenregale und sind von den Kopfseiten der Gänge nicht unmittelbar ersichtlich. Des Weiteren werden Warengruppenbezeichnungen ausschließlich in schriftlicher Form angeboten und sind somit für manche kognitiv beeinträchtigte Personen nicht nutzbar. Preisschilder müssen ausreichend groß und übersichtlich gestaltet werden.</p> <p>Als problematisch von den Testteilnehmern wurde geäußert, dass die Preisschilder oftmals nicht eindeutig einem Artikel zuzuordnen sind. Es wird demnach von einem Kunden verlangt, die Auspreisungen genau zu lesen, um zu ermitteln, auf welche Artikel sich die Schilder beziehen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „Aber da ist kein Zeichen, Bettwäschezeichen dran.“ [L/00:07:65] (Fr. C.)</li> <li>- „Wie man zu den Handtüchern zum Beispiel hinkommt, auch nicht.“ [L/00:08:05] (Fr. C.)</li> <li>- „Erklärn, so’n Schild hinmachen mit Bettwäsche. An der Wand da hoch. Da geht Bettwäsche, da geht’s Beispiel Geschirrtücher.“ [L/00:08:09] (Fr. M.)</li> <li>- „Es gibt manche Leute die nicht lesen können oder nicht merken, wo ist jetzt wieder. Es gibt manche!“ [Aussage zu schriftlichen Warengruppenbezeichnungen] [G/00:17:43] (Fr. M.)</li> <li>- „Guck, des mein‘ ich mit den Schildern. Sind schon da oben, aber du siehst sie nicht.“ [L/00:47:04] (Fr. M.)</li> <li>- „Oder auch hier, wenn hier so kerzenmäßig ist, ist auch kein Schild dran.“ [L/00:47:31] (Fr. C.)</li> <li>- „Oder sagen wir mal, man schreibt das auf und malt dann noch ein Bild dazu, dass die die das nicht lesen können, trotzdem wissen wo das ist“ [G/00:19:20] (Fr. C.)</li> <li>- „Oder meinetwegen, dass man das Ganze fotografiert und wenn man es dann geschrieben hat, dass man es dann daneben klebt“ [G/00:19:39] (Hr. S.)</li> </ul>	<p>Auch wird deutlich, dass das Verwenden von Oberbegriffen (Warengruppen) kritisch betrachtet wird. Hier ist eine Transferleistung notwendig, die danach verlangt, einzelne Produkte einer Warengruppe zuzuordnen. Aus den Aussagen der Teilnehmenden geht hervor, dass die Warengruppenbezeichnungen durch spezifische Produktbezeichnungen ergänzt werden müssen. Andernfalls ist keine Nutzbarkeit für die Zielgruppe gegeben.</p> <p>Die Anordnung von Waren und Preisausschilderung stellt sich als Barriere heraus: Sie erfordert die Fähigkeit des Lesens.</p>
--	--	--

	- „Die sind durcheinander. Also ich weiß nicht, was des, ob des 4,99 oder 5,99 ist. Das ist richtig verschoben.“ [L/00:48:02] (Fr. M.)	
<b>Empfehlungen/Fazit</b>		
<p>Bei Neugestaltungen müssen künftig dezidierte Warengruppenbezeichnungen bzw. spezifische Produkthinweise einbezogen werden. Andernfalls ist keine Nutzbarkeit durch die Zielgruppe gegeben. In Analogie zu den oben diskutierten Lage- und Gebäudeplänen ist auch hier die Entwicklung von Piktogrammen in Zusammenarbeit mit kognitiv eingeschränkten Personen ratsam.</p> <p>Ein durch die Geschäfte einfach umzusetzendes Erfordernis ist die günstige und gut sichtbare Platzierung der Waren- bzw. Produktbezeichnungen. Auch die Waren- und Produktbezeichnungen müssen den Aussagen nach den allgemeinen formalen Anforderungen an kognitive Barrierefreiheit genügen. Das bedeutet, dass mit Piktogrammen und bildlichen Darstellungen gearbeitet wird.</p> <p>In Bezug auf die Preisausschilderungen ist ein Best-Practice-Beispiel anzuführen: Der Edeka- Markt Zurheide arbeitet mit elektronischen Etiketten, die durch „<i>ihre Größe und kontrastreiche Gestaltung</i>“ (BMAS 2014, 165) gut lesbar sind. Für Menschen die nicht lesen können, bietet sich hier ein System an, bei dem Produkte gescannt werden können und eine auditive Preisansage erzeugt wird (in Anlehnung an die in Museen oft vorhandenen Geräte, die bei einer Verbindung durch den Nutzer auditive Informationen vermitteln).</p>		

Die vorangegangene Auswertung verdeutlicht, dass in Bezug auf die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen noch viel Handlungsbedarf besteht. Jedoch muss hinzugefügt werden, dass der Ausbau von Barrierefreiheit als dauerhafter Prozess zu verstehen ist. Dementsprechend können auch moderate Anpassungen oder Neugestaltungen als Erfolg gewertet werden.

#### **4.3.2 Anwendbarkeit des Kriterienkatalogs für die Einkaufsläden Esslingens**

Der Kriterienkatalog Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen zeigt die Nutzerperspektive auf: Was erachten Menschen mit kognitiven Einschränkungen als wichtig, um Einkaufsgeschäfte nutzen zu können? Dies wurde anhand obiger Ausführungen deutlich gemacht.

Prinzipiell wird der Katalog als anwendbar für die Esslinger Geschäfte eingestuft. Zu beachten ist jedoch, dass sich deutliche Unterschiede zwischen kleinen Einzelhandelsgeschäften und großen Warenhäusern ergeben. Dies lässt sich zum einen auf den Aspekt des Verkaufspersonals beziehen und zum anderen auf physische Erfordernisse kognitiver Barrierefreiheit. In kleinen bis mittleren Unternehmungen gehört die persönliche Kundenbetreuung zum Service. Dies bietet auch Vorteile für Menschen mit kognitiven Einschränkungen, da sich Probleme der Orientierung gegebenenfalls gar nicht stellen. Gehört die Mitarbeiterschulung zur Unternehmensphilosophie, so ist davon auszugehen, dass das Verkaufspersonal auch befähigt sein wird, angemessen mit kognitiv eingeschränkten Personen zu interagieren und kommunizieren. Demzufolge erscheinen physische Hilfen wie Leit- und Orientierungssysteme sowie Hinweisschilder und Lagepläne verzichtbar. Dies liegt auch teilweise in der Tatsache begründet, dass kleine bis mittlere Unternehmungen über kleinere Verkaufsflächen verfügen. In großen Warenhäusern hingegen, müssen vorangegangene Aspekte neu bewertet werden. Die persönliche Kundenbetreuung- und Begleitung gehört hier oftmals nicht zum Geschäftsalltag, da eine große Menge an Kunden bedient werden muss. Folglich steigt die Relevanz von gut verständlichen physischen Unterstützungssystemen wie Leit- und Orientierungshilfen.

Der Katalog fordert das Bereitstellen einer Ansprechperson im Eingangsbereich. Es wird ersichtlich, dass dies nur in großen Geschäften eine sinnvolle Anwendung erfahren kann. Wird diese Forderung jedoch umgesetzt, könnten auf diesem Wege Einkaufshelfer zur Verfügung gestellt werden. Die GALERIA Kaufhof GmbH bietet bereits in zahlreichen Filialen eine Einkaufsbegleitung für blinde und sehbeeinträchtigte Kunden an. Die entsprechenden Mitarbeiter werden hierfür von Mobilitätstrainern des Blinden- und Sehbehindertenverbands ausgebildet (vgl. BMAS 2014, 167). Entsprechendes ist auch zur Unterstützung von Menschen mit kognitiven Einschränkungen denkbar und im Rahmen der Ressourcenfrage für große Unternehmungen zu finanzieren.

## 5. Resümee

### 5.1 Zusammenfassung der Argumentation und der zentralen Erkenntnisse

Die konzeptionelle Arbeit im Rahmen vorliegender Fragestellung verdeutlichte, wie bereits an anderer Stelle angedeutet, die Bedeutung einer im Voraus formulierten Fragestellung an der sich die Methoden ausrichten. Forschung wird wenig ertragreich und zufriedenstellend ausfallen, sofern die Fragestellung an einem zuvor eingegrenzten Methodenrepertoire ausgerichtet wird.

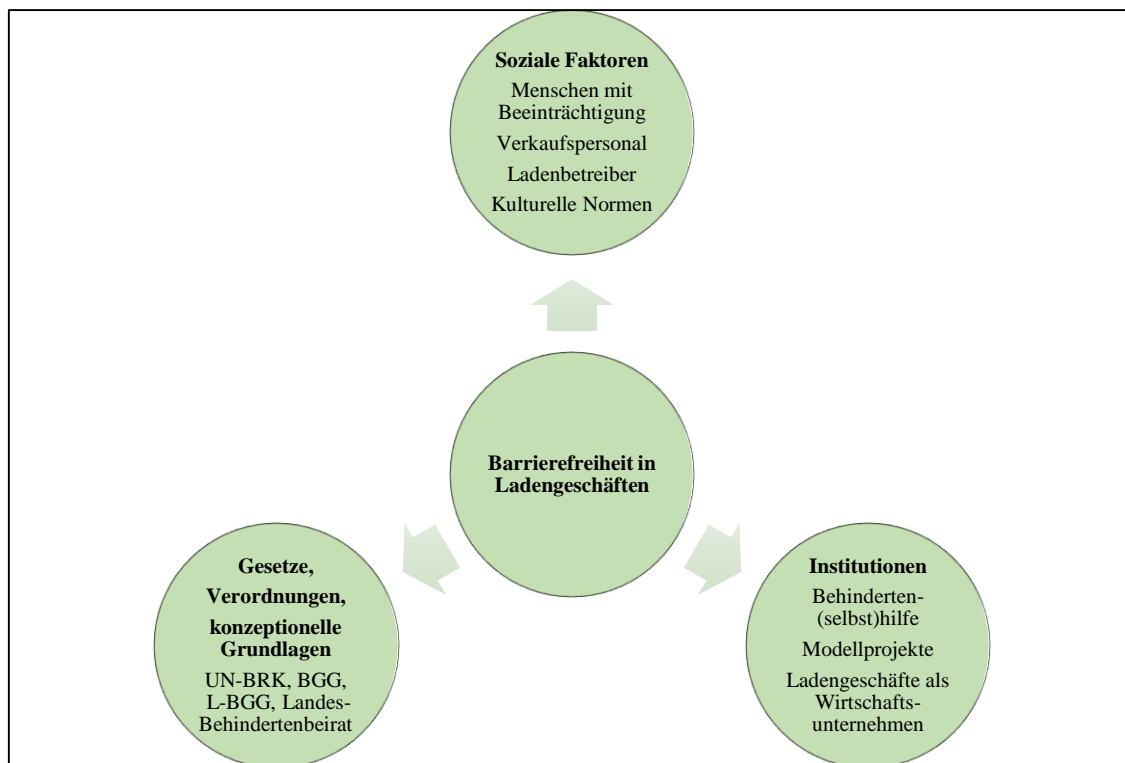
Des Weiteren stellt es eine Herausforderung dar, zu einer Positionierung im Feld methodologischer und methodischer qualitativer (bzw. quantitativer) Ansätze zu gelangen. Diskurse um Theorie und Praxis qualitativer Forschung sind überaus umfangreich und zeigen ebenso viele Differenzen wie Übereinstimmungen.

Die Kooperation mit den Untersuchungsteilnehmern und das Erbitten von Informationen erforderten einen reflexiven Umgang mit der sprachlichen Ausdrucksweise. Dabei ging es im Rahmen vorliegender Arbeit nicht nur um einen angemessenen Sprachgebrauch, sondern ebenso um das Liefern zugänglicher Informationen bezüglich des Erkenntnisinteresses und die Art der geplanten Erhebung. Das bedeutete ein Zugänglich-Machen der theoretischen Forschungsfrage für die zunächst unbeteiligten potentiellen Untersuchungsteilnehmer.

Als eine weitere Herausforderung die sich im Verlaufe der Untersuchung ergab, ist die notwendige Perspektivübernahme zu bemerken. Es galt im Rahmen der Ladenbegehungen, diese aus der Sichtweise einer Person mit kognitiven Einschränkungen wahrzunehmen und zu begreifen. Eben diesen Vorgang beschreibt Flick (2012, 150) folgendermaßen: „*Zu einer Quelle der Erkenntnis wird [...] die schrittweise Einnahme einer Innenperspektive- [...] die Sicht des Subjekts [...] zu verstehen.*“ Dabei sind Hinweise und Bemerkungen der betroffenen Personen von großer Bedeutung. Andererseits durfte jedoch die Perspektive des Einzelhandels nicht vernachlässigt. Es wäre utopisch anzunehmen, der Einzelhandel ließe sich bedenkenlos auf Umgestaltungsvorschläge ein. Das Zusammenspiel verschiedener beteiligter Perspektiven macht die folgende Abbildung deutlich:



Abbildung 6: Barrierefreiheit in Ladengeschäften im Spiegel ihrer Einflussfaktoren



Aus der Abbildung wird deutlich, dass der Aspekt Barrierefreiheit nicht als isolierter Faktor betrachtet werden kann. Er wird von drei Perspektiven, mit jeweils vorhandenen Unterkategorien beeinflusst. Jede Unterkategorie folgt einem spezifischen Verständnis von Barrierefreiheit. Ihr Nutzen, die subjektiv beigemessene Bedeutung für das eigene Handeln wird jede Ebene anders definieren. Ebenso auch die konkreten Anforderungen an ihre Ausgestaltung. Im Rahmen vorliegender Arbeit erhielt die Perspektive von Menschen mit kognitiven Einschränkungen besonderes Gewicht.

Kunden vorsätzlich durch Kaufhäuser irren lassen um Zufallskäufe zu provozieren: eine allgemein bekannte Verkaufsstrategie und ein möglicher Einwand gegen gut verständliche und nutzerorientierte Wegeleitsysteme und Orientierungshilfen? Welche Erkenntnisse aus der praktischen Untersuchung sind nun als zentral festzuhalten?

Als prägnante Anforderungen stellten sich heraus:

1. Verkaufspersonal

Vom Verkaufspersonal wird erwünscht, dass es gut auffindbar ist und gut erklären kann (Verwendung Leichter Sprache). Das bedeutet, es muss die Fähigkeit haben, sich auf

die Erfordernisse von verschiedensten Menschen einzustellen- eine immense Anforderung und Herausforderung.

2. Orientierung (Lage- bzw. Übersichtspläne, Orientierungssysteme- und Wegweiser, Warengruppenbezeichnungen- bzw. Produktbezeichnungen)

Diese Hilfen zur Orientierung müssen der Gestaltung anhand der allgemeinen formalen Anforderungen gerecht werden.

Hinweise und Ausschilderungen sind erforderlich für Ein- und Ausgänge, zu den Kassen sowie zu den Produkten. Vorhandene Warengruppenbezeichnungen erwiesen sich für die Untersuchungsteilnehmenden nur bedingt als hilfreich, da sie nur in schriftlicher Form und zudem schlecht sichtbar positioniert sind.

Wegeführung und Orientierungshilfen könnten anhand farbiger Bodenleitlinien (ähnlich denen für sehbeeinträchtigte Menschen) geschaffen werden. Diese können aus entsprechender aufzuklebender Bodenfolie bestehen und würden so auch der Ressourcenfrage gerecht werden, da es sich um eine kostengünstige Variante handelt. Jeder Bodenleitlinie ist ergänzend ein entsprechendes Piktogramm zuzuordnen (Kassen, Ausgang etc.)

Außerdem ist denkbar, jeder Etage bzw. jedem Produktbereich eine spezifische Farbe zuzuordnen. Ergänzend hierzu ist vorstellbar ein Kartenset zu entwerfen- ähnlich dem des Reutlinger Busverkehrs (vgl. [www.naldo.de](http://www.naldo.de)). Dieses sollte im jeweiligen Geschäft für die Nutzer (kostenfrei) erhältlich sein.

Die Herausforderung einer barrierefreien Umweltgestaltung liegt in der Entwicklung von vielseitig nutzbaren Konzepten, da zwar jede Beeinträchtigung ihre je eigenen Erfordernisse bedingt, jedoch existieren multiple Überschneidungen, die zudem nicht lediglich Menschen mit Behinderung betreffen.

Im Verlaufe der Untersuchung ergab sich ein zunächst nicht vermutetes Ergebnis: Die baulichen Barrieren bedeuten für die betroffenen Personen weniger Hürden als die persönlichen, die sozialen Barrieren, die sich in den Reaktionen auf ‚abweichendes‘, unerwartetes Verhalten zeigten. Hier ergibt sich eine Verlagerung der Perspektive auf Barrierefreiheit im Einzelhandel. Besonders wichtig erscheint die Schulung und Sensibilisierung des Verkaufspersonals, um auch unerwartete Verhaltensweisen einordnen und schließlich angemessen reagieren zu können. In diesem Zusammenhang stellte es sich, neben den in Kapitel 4.1 ausgeführten Begründungen für qualitative Methoden, als ertragreich heraus einer offenen Erhebungsform gefolgt zu sein.

Denn im Rahmen eines Fragebogens oder ähnlichem wäre dieser Aspekt gegebenenfalls nicht miteinbezogen worden.

Die erlangten Erkenntnisse im Rahmen der Untersuchung verdeutlichen vor allem eines: Gesetze, Verordnungen und Publikationen zur Barrierefreiheit sind zwar von hoher Bedeutung, erreichen jedoch oftmals vermutlich überwiegend Fachkreise oder Betroffene und gelangen nicht in die Mitte der Gesellschaft. Aus dieser Tatsache lässt sich ableiten, dass Gesetze allein nicht ausreichen, um veränderte Denkweisen in den Köpfen der Menschen zu erreichen (vgl. LVKM BW 2012, 4).

Die allgemeine Ansicht, dass Menschen mit kognitiven Einschränkungen stets von einer Betreuungsperson begleitet werden müssten, widerspricht offensichtlich dem Gedanken der Inklusion und liegt begründet in einer Unwissenheit über die tatsächlichen Kompetenzen des Personenkreises, sofern die gestaltete und die soziale Umwelt deren Bedürfnissen näher kommt. Fraglich ist, was einfacher abzubauen ist: soziale oder physische Barrieren?

Besonders deutlich wird, dass die angestellten Überlegungen und Empfehlungen in ihrer Umsetzbarkeit von der Initiative und Überzeugungskraft sozial engagierter Institutionen, Unternehmen und Personen abhängig sind. Aufgrund fehlenden gesetzlichen Zwanges, zählt das Engagement. Umso wichtiger ist es, dass die Kommunen Anreize schaffen, die den Geschäften Standortvorteile bereiten. Dies sind zum Beispiel Zertifizierungen und Auszeichnungen, wie sie für das Gaststätten- und Hotelgewerbe bereits existieren und vor allem auch deren Publikmachung anhand Instrumenten wie der City Initiative Esslingen und dem von dieser publizierten Einkaufsführer. Wichtig an dieser Stelle ist eine Integration der Informationen in den vorhandenen Einkaufsführer, um nicht ein neues ‚Sonderprodukt‘ zu schaffen.

## 6. Ausblick

### 6.1 Abschließende Überlegungen und weiterführende Forschungsfragen

Als eine weiterführende Frage lässt sich die nach der konkreten Gestaltung von Hilfen zur Orientierung in Ladengeschäften formulieren. Die allgemeinen Gestaltungskriterien wurden genannt, jedoch scheint interessant herauszufinden, welche spezifischen Anforderungen erfüllt werden müssen, um nutzerorientierte Systeme zu schaffen. Dies kann als Herausforderung für Menschen mit kognitiver Einschränkung, für Pädagogen, Planer und Designer begriffen werden. Eine bisher nicht angeführte, doch innovative Idee, ist die eines Navigationsgerätes für Einkaufsgeschäfte (vgl. [www.brainr.de](http://www.brainr.de)). Dieses müsste ebenfalls den Anforderungen kognitiver Barrierefreiheit entsprechen.

Der resümierende Überblick evoziert die Sinnhaftigkeit der Implementierung eines Modellprojektes. Hierfür ist vorstellbar ein Einzelhandelsunternehmen zu gewinnen, das sich bereit erklärt seine Ladenflächen gemäß den Kriterien des Kataloges zu gestalten und als Best-Practice zu dienen. Vorstellbar wären hier die CAP-Märkte oder die Bonus-Märkte. Auch die City-Initiative Esslingen sollte aufgerufen, wenn nicht gar aufgefordert werden, Informationen für Menschen mit Beeinträchtigungen zur Verfügung zu stellen. Als Plattform für die Attraktivität der Innenstadt und Informationsportal für Bürger müssen auch Menschen mit Beeinträchtigungen einbezogen werden. Auf diesem Wege kann den Anliegen von Menschen mit kognitiven Einschränkungen ein öffentliches Forum verschafft und ein Wissenstransfer in die Gesellschaft vermittelt werden.

*„Es ist bei uns völlig normal, dass Menschen mit Behinderung im Ort unterwegs sind. Sie fallen bei uns nicht auf. Sie gehören einfach dazu!“ (LVKM BW 2012, 34)*

Erst wenn Äußerungen wie diese nicht mehr notwendig erscheinen, leben wir in einer Gesellschaft, in der Menschen mit Behinderung tatsächlich zum Alltag gehören. Solange die Notwendigkeit besteht, Normalitätsbekundungen zu äußern, spielen stets noch exkludierende Mechanismen eine bedeutsame Rolle. Solange hervorgehoben wird, Menschen mit Behinderung gehörten zum alltäglichen öffentlichen Leben in der Kommune, scheint doch immer noch die Annahme eines ‚Anders-Seins‘ im Sinne Schulz-Nieswandts (2013, 35) eine zentrale Rolle zu spielen. In jedem Fall stellt sich als gesamtgesellschaftliche Aufgabe für die Zukunft, die physischen und sozialen Barrieren in ihrer kulturellen Bedingtheit zu reflektieren.

## **Quellenverzeichnis**

### **Literatur:**

Beauftragter der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen (Hrsg.): Die UN-Behindertenrechtskonvention. Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Berlin/Bonn 2011.

BKB Bundeskompetenzzentrum Barrierefreiheit e. V. (Hrsg.): Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen. Berlin o. J.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Referat Öffentlichkeitsarbeit, Internet (Hrsg.): Zusammenarbeiten. Inklusion in Unternehmen und Institutionen. Ein Leitfaden für die Praxis. Berlin 2014.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Referat Information, Publikation, Redaktion (Hrsg.): Teilhabebericht der Bundesregierung über die Lebenslagen von Menschen mit Beeinträchtigungen. Teilhabe-Beeinträchtigung-Behinderung. Bonn 2013a.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.): Leichte Sprache. Ein Ratgeber. Berlin 2013b.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Referat Öffentlichkeitsarbeit, Internet (Hrsg.): Unser Weg in eine inklusive Gesellschaft. Der Nationale Aktionsplan der Bundesregierung zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention. Berlin 2011.

Flick, U./Kardorff, E. v./Steinke, I.: Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. In: Flick, U./Kardorff, E. v./Steinke, I. (Hrsg.): Qualitative Sozialforschung. Ein Handbuch. Hamburg 2013. S. 13-29.

Flick, U.: Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Vollst. überarb. u. erw. Neuausgabe. 5. Aufl. Hamburg 2012.

Hermes, G.: Die Bedeutung von Barrierefreiheit für die gesellschaftliche Teilhabe (körper)behinderter Menschen. In: Jenessen, S./Lelgemann, R./Ortland, B./Schlüter, M. (Hrsg.): Leben mit Körperbehinderung. Perspektiven der Inklusion. Stuttgart 2010. S. 241-246.

Lamnek, S.: Qualitative Sozialforschung. 5. überarb. Aufl. Basel 2010.

Lüders, C.: Teilnehmende Beobachtung. In: Bohnsack, R./Marotzki, W./Meuser, M. (Hrsg.): Hauptbegriffe qualitativer Sozialforschung. 3. durchg. Auflage. Opladen/Farmington Hills 2011. S. 151-153.

Merkens, H.: Auswahlverfahren, Sampling, Fallkonstruktion. In: Flick, U./Kardorff, E. v./Steinke, I. (Hrsg.): Qualitative Sozialforschung. Ein Handbuch. Hamburg 2013. S. 286-299.

Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.): Anforderungen an die Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderungen. Düsseldorf 2011.

Montag Stiftung Jugend und Gesellschaft: Inklusion vor Ort. Der Kommunale Index für Inklusion- ein Praxishandbuch. Bonn 2011.

Przyborski, A./Wohlrab-Sahr, M.: Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. 4., erw. Auflage. Oldenbourg 2014.

Reichert, J.: Abduktion, Deduktion und Induktion in der qualitativen Forschung. In: Flick, U./Kardorff, E. v./Steinke, I. (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Hamburg 2013. S. 276-285.

Sieger, V.: Inklusion und Barrierefreiheit. In: Jenessen, S./Lelgemann, R./Ortland, B./Schlüter, M. (Hrsg.): Leben mit Körperbehinderung. Perspektiven der Inklusion. Stuttgart 2010. S. 247-257.

Schulz-Nieswandt, F.: Der inklusive Sozialraum. Psychodynamik und kulturelle Grammatik eines sozialen Lernprozesses. Baden-Baden 2013.

Wolff, Stephan: Wege ins Feld und ihre Varianten. In: Flick, U./Kardorff, E. v./Steinke, I. (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Hamburg 2013. S. 334-349.

## **Onlinequellen:**

### **Allgemeine Erklärung der Menschenrechte:**

URL: <http://www.un.org/depts/german/menschenrechte/aemr.pdf>

(Stand: 17.07.2014)

### **Agentur Barrierefrei NRW: Bestandsaufnahme-NRW:**

URL: [http://www.ab-nrw.de/in-](http://www.ab-nrw.de/in-dex.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=191&Itemid=242)

[dex.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=191&Itemid=242](http://www.ab-nrw.de/in-dex.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=191&Itemid=242)

(Stand: 11.07.2014)

### **Agentur Barrierefrei: Kriterienkataloge:**

URL: [http://www.ab-nrw.de/in-](http://www.ab-nrw.de/in-dex.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=196&Itemid=253)

[dex.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=196&Itemid=253](http://www.ab-nrw.de/in-dex.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=196&Itemid=253)

(Stand: 11.07.2014)

### **Aktion Mensch: Aktion Mensch Barriereindex:**

URL: <http://www.aktion-mensch.de/presse/pressemitteilungen/detail.php?id=1089>

(Stand: 24.04.2014)

### **Baden-Württemberg: Barrierefrei erleben. Urlaub in Baden-Württemberg mit uneingeschränkter Erholung:**

URL: [http://issuu.com/urlaubsland\\_bw/docs/tmbw\\_bf\\_internet2013](http://issuu.com/urlaubsland_bw/docs/tmbw_bf_internet2013)

(Stand: 18.09.2014)

**Barrierefrei Leben e. V.: Bauen nach dem „2-Sinne-Prinzip“:**

URL: [http://www.barrierefrei-leben.de/fileadmin/bilder/Info-Material/Infotag\\_2013-06/Woltersdorf\\_2-Sinne-Prinzip\\_.pdf](http://www.barrierefrei-leben.de/fileadmin/bilder/Info-Material/Infotag_2013-06/Woltersdorf_2-Sinne-Prinzip_.pdf)

(Stand: 24.09.2014)

**Beauftragte der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen: Landkarte der inklusiven Beispiele:**

URL: [http://www.behindertenbeauftragte.de/DE/Landkarte/Forms/Suche/ProjektSuchen\\_formular.html](http://www.behindertenbeauftragte.de/DE/Landkarte/Forms/Suche/ProjektSuchen_formular.html)

(Stand: 23.04.2014)

**Berlin: Berlin barrierefrei:**

URL: <http://www.berlin.de/lb/behi/berlin-barrierefrei/>

(Stand: 18.09.2014)

**Beirat von Menschen mit Behinderungen der Stadt Heidelberg (bmb): Heidelberg hürdenlos:**

URL: <http://www.heidelberg.huerdenlos.de/index.php?id=980>

(Stand: 18.09.2014)

**brainR.:**

URL: <http://www.brainr.de/brainstorming/show/15378-welche-ideen-habt-ihr-fuer-ein-leit-system-in-gro-en-supermaerkten>

(Stand: 22.10.2014)

**City Initiative Esslingen:**

URL: <http://cityinitiative-esslingen.de/>

(Stand: 08.09.2014)

**Club 82- Fachtagung „Einfach für alle“: Bericht über die Tagung:**

URL: <http://www.fachtagung.club82.de/berichtueberdietagung/index.html>

(Stand: 27.06.2014)



**Club 82: Einfach für alle- Was ist Barrierefreiheit für Menschen mit Lernschwierigkeiten? Fachtagung. O. O. 2007.**

URL: <http://www.fachtagung.club82.de/downloads/tagungsdokumentation.pdf>

(Stand: 27.06.2014)

**Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V.: Eckpunkte des Deutschen Vereins für einen inklusiven Sozialraum. O. O. 2011.**

URL: [http://www.deutscher-verein.de/05-empfehlungen/alter-altenhilfe/Eckpunkte\\_fuer\\_einen\\_inklusive\\_Sozialraum/](http://www.deutscher-verein.de/05-empfehlungen/alter-altenhilfe/Eckpunkte_fuer_einen_inklusive_Sozialraum/)

(Stand: 10.05.2014).

**Deutschlandfunk: nachrichtenleicht. Der Wochen-Rückblick in einfacher Sprache:**

URL: <http://www.nachrichtenleicht.de/was-ist-nachrichtenleicht.2053.de.html>

(Stand: 18.09.2014)

**Forum behinderter Juristinnen und Juristen (FbJJ): Gesetz zur Sozialen Teilhabe. Gesetz zur Änderung des SGB IX und anderer Gesetze:**

URL: [http://www.reha-recht.de/fileadmin/user\\_upload/Downloads/Infothek/Aus\\_den\\_Verb%C3%A4nderungen\\_und\\_Institutionen/Forum\\_behinderter\\_Juristinnen\\_und\\_Juristen/Gesetz\\_zur\\_Sozialen\\_Teilhabe\\_Mai\\_2013.pdf](http://www.reha-recht.de/fileadmin/user_upload/Downloads/Infothek/Aus_den_Verb%C3%A4nderungen_und_Institutionen/Forum_behinderter_Juristinnen_und_Juristen/Gesetz_zur_Sozialen_Teilhabe_Mai_2013.pdf)

(Stand: 18.09.2014)

**freiraum-europa: Barrieren-Abbau für Wirtschaft unzumutbar?**

URL: <http://www.freiraum-europa.org/beitraege-2014/items/barrieren-abbau-fuer-wirtschaft-unzumutbar.html>

(Stand: 16.07.2014)

**freiraum-europa: Das Zwei-Sinne-Prinzip:**

URL: <http://www.freiraum-europa.org/zwei-sinne-prinzip-298.html>

(Stand: 24.09.2014)

**Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (Behindertengleichstellungsgesetz-BGG):**

URL: <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/bgg/gesamt.pdf>

(Stand: 23.04.2014)

**Landes-Behindertenbeirat Baden-Württemberg: Umsetzung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Vorschläge für Handlungsfelder, Ziele und Maßnahmen. O. O. 2012.**

URL:

[http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.lag-avmb-bw.de%2Fpdf%2FMassnahmenpapier-des-Landes-Behindertenbeirats.pdf&ei=mAlSVOKgLojzPM\\_3geAC&usg=AFQjCNFxfj83ak7I0IwITZJAnpprMrnrFyw&bvm=bv.78597519,d.ZWU](http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.lag-avmb-bw.de%2Fpdf%2FMassnahmenpapier-des-Landes-Behindertenbeirats.pdf&ei=mAlSVOKgLojzPM_3geAC&usg=AFQjCNFxfj83ak7I0IwITZJAnpprMrnrFyw&bvm=bv.78597519,d.ZWU)

(Stand: 10.06.2014)

**Land Brandenburg: Innenstadtwettbewerb 2011 „Innenstadt!- Barrierefrei?“:**

URL: <http://zukunft-innenstadt.brandenburg.de/cms/detail.php/bb1.c.271762.de>

(Stand: 16.04.2014)

**Landkarte inklusiver Beispiele:**

URL: [https://www.inklusionslandkarte.de/IKL/Startseite/Startseite\\_node.html](https://www.inklusionslandkarte.de/IKL/Startseite/Startseite_node.html)

(Stand: 18.09.2014)

**Landesverband für Menschen mit Körper- und Mehrfachbehinderung Baden-Württemberg e. V. (LVKM BW) (Hrsg.): Barrierefreie Gemeinde in Baden-Württemberg 2012. Dokumentation. Stuttgart 2012.**

URL: [http://www.tuebingen.de/Dateien/dokumentation\\_barrierefreie\\_gemeinde2012.pdf](http://www.tuebingen.de/Dateien/dokumentation_barrierefreie_gemeinde2012.pdf)

(Stand: 25.06.2014)

**Lebenshilfe Heidelberg: Heidelberg erleben:**

URL: <http://www.lebenshilfe-heidelberg.de/angebote-und-dienste/offene-hilfen/stadtfuehrungen-in-leichter-sprache/>

(Stand: 18.09.2014)

**Leichte Sprache: Das Büro für Leichte Sprache. Lebenshilfe Bremen e. V.:**

URL: <http://www.leichte-sprache.de/>

(Stand: 10.10.2014)

**Verkehrsverbund Neckar-Alb-Donau: Barrierefreies Reisen:**

URL: <http://www.naldo.de/fahrplan/barrierefreies-reisen-im-naldo>

(Stand: 17.10.2014)

**Signet barrierefrei: Das Zwei-Sinne-Prinzip:**

URL: <http://www.signet-barrierefrei.de/barrierefreiheit-allgemein/hinweise-zur-barriere-freien-gestaltung/zwei-sinne-prinzip/>

(Stand: 24.09.2014)

**Stadt Düsseldorf: Düsseldorf barrierefrei erleben:**

URL: [http://www.duesseldorf-barriere-frei.de/fileadmin/files/D%C3%BCsseldorf\\_Barrierefrei\\_Deutsch.pdf](http://www.duesseldorf-barriere-frei.de/fileadmin/files/D%C3%BCsseldorf_Barrierefrei_Deutsch.pdf)

(Stand: 18.09.2014)

**Tübingen Universitätsstadt: Barrierefreiheit und Inklusion:**

URL: <http://www.tuebingen.de/barrierefrei#oben>

(Stand: 16.04.2014)

**Welti, F.: Rechtliche Instrumente zur Durchsetzung von Barrierefreiheit. Kassel 2013.**

URL:

[http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDMQF-jAC&url=http%3A%2F%2Fwww.uni-kassel.de%2Fupress%2Fonline%2Ffrei%2F978-3-86219-410-0.volltext.frei.pdf&ei=Um1HVID5L-Sr7Abc5oH-wDg&usg=AFQjCNERm0bJfzJ4fv1QwIXzHXHkCJ\\_HA&bvm=bv.77880786,d.ZGU](http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CDMQF-jAC&url=http%3A%2F%2Fwww.uni-kassel.de%2Fupress%2Fonline%2Ffrei%2F978-3-86219-410-0.volltext.frei.pdf&ei=Um1HVID5L-Sr7Abc5oH-wDg&usg=AFQjCNERm0bJfzJ4fv1QwIXzHXHkCJ_HA&bvm=bv.77880786,d.ZGU)

(Stand: 22.10.2014)

**Bildquellen:**

**Das Zwei-Sinne-Prinzip: Auge, Ohr, Hand:**

Clip-Art von Microsoft Office 2013 (Stand: 20.10.2014)

## **Anhang**

## **HALLO UND GUTEN TAG!**

Möchtest du ohne deine Eltern oder deinen Betreuer in die Stadt?

Möchtest du gerne in Esslingen einkaufen gehen?

Du kannst bestimmt erzählen, was du einfach findest in den Einkaufsläden.

Du kannst bestimmt auch erzählen, welche guten Erlebnisse du in den Läden hattest.

Deine Erlebnisse beim Einkaufen sind wichtig.

Gute Erlebnisse und auch schlechte Erlebnisse.

Manchmal ist es nämlich schwierig einkaufen zu gehen.

Weil es schwierig ist, manche Schilder zu verstehen.

Und manche Wörter sind schwierig zu lesen und zu verstehen.

Auch den richtigen Weg im Laden zu finden, ist schwierig.

Oft ist es auch schwierig, an der Kasse zu bezahlen.

Deswegen wollen wir die Einkaufsläden von Esslingen zusammen prüfen.

Wir wollen herausfinden, was wir verbessern können.

Gemeinsam können wir schauen:

- In welchen Läden möchtest du einkaufen gehen?
- Was möchtest du dir selber kaufen?
- Finden wir im Laden den richtigen Weg zu den Sachen, die wir kaufen möchten?
- Wie finden wir das Regal mit den Nudeln?
- Wie finden wir die Kassen?
- Wie finden wir den Ausgang?
- Wie finden wir Verkäufer, die uns helfen können?
- Was soll sich verändern, damit das Einkaufen einfacher für alle wird?

Ich freue mich, wenn du helfen magst, die Einkaufsläden für alle Menschen besser zu machen!

Alisa

Anmerkung: Die Anrede per „Du“ wurde bewusst gewählt, da zu einigen der Adressaten bereits im Vorfeld der Masterthesis Kontakt bestand.

Morlock  
Café, Conditorei & Eis  
Teckplatz 3  
73207 Plochingen-Stumpenhof

9.Mai 2014

### **Eckpunkte zur Information**

Als Masterstudentin der Sonderpädagogik an der Pädagogischen Hochschule Ludwigsburg bin ich derzeit mit dem Verfassen meiner Masterarbeit beschäftigt. Diese schreibe ich im Rahmen des kommunalen Projektes „*Auf dem Weg zu einem Inklusiven Esslingen*“ (Stadt Esslingen am Neckar, Amt für Sozialwesen, Projektleiter Herr Bergmann)<sup>21</sup>.

Die zentrale Fragestellung bezieht sich auf den Aspekt der Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiven Einschränkungen im Bereich von Einkaufsläden.

Ziel der Masterarbeit ist es, unter Beteiligung von Menschen mit kognitiven Einschränkungen, Schwachstellen in Einkaufsgeschäften der Esslinger Innenstadt zu ermitteln und zu dokumentieren. Gemeinsam mit Betroffenen sollen Verbesserungsvorschläge erarbeitet werden, um aus diesen Handlungsempfehlungen abzuleiten.

Indem Einkaufsläden für möglichst viele Menschen zugänglich und nutzbar (barrierefrei) gestaltet werden, können Teilhabechancen, Selbstbestimmung und Eigenständigkeit von Menschen mit Lernbehinderung/geistiger Behinderung erhöht und ermöglicht werden. Von Bedeutung dabei ist es, betroffene Menschen als ‚Experten in eigener Sache‘ in den Prozess einzubeziehen und nicht von der Warte eines wissenschaftlichen Experten zu agieren.

Neben einem Gruppengespräch, ist eine gemeinsame Ladenbegehung mit den teilnehmenden Personen angedacht. Voraussichtlich wird es ausreichen, eine Kooperation mit 2-4 Personen aufzubauen.

---

<sup>21</sup> Näheres zum Projekt unter: [http://www.esslingen.de/Lde/start/es\\_services/Modellprojekt+Inklusion.html](http://www.esslingen.de/Lde/start/es_services/Modellprojekt+Inklusion.html)

### Zum Hintergrund der Thematik

Mit der Ratifikation der UN- Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)<sup>22</sup> im Jahr 2009 hat sich die Bundesregierung dem Ausbau inklusiver Strukturen in allen Bereichen des gesellschaftlichen und privaten Lebens verpflichtet und sich dem Ziel verschrieben, die Lebensbedingungen von Menschen mit Behinderung so zu gestalten, dass ein Leben im Sinne der Menschenrechte ermöglicht wird. Dementsprechend sind Bund, Länder und Kommunen vor zahlreiche Aufgaben gestellt, die in kleinen Schritten gelöst werden müssen.

Mit Artikel 9 der UN-BRK verschreibt sich die Bundesrepublik dem Ziel, „[...]für Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen Zugang [...]zu [...]Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit in städtischen und ländlichen Gebieten offenstehen oder für sie bereitgestellt werden, zu gewährleisten“ (UN-BRK 2011, Art. 9 (1)). Notwendig ist hierfür die „[...]Feststellung und Beseitigung von Zugangshindernissen und- barrieren [...]“ (UN-BRK 2011, Art. 9 (1)).

Seit Inkrafttreten der UN- BRK wurden bundesweit zahlreiche Modellprojekte initiiert, die sich dem Ausbau inklusiver Strukturen in unterschiedlichen Lebensfeldern verschreiben. Auch für den Bereich der Barrierefreiheit laut Artikel 9 der UN-BRK, lassen sich verschiedene Beispiele finden, jedoch fällt auf, dass nur wenige Projekte sich mit der Frage nach den Möglichkeiten einer Barrierefreiheit für Menschen mit kognitiver Behinderung beschäftigen. Umso wichtiger und interessanter erscheint es, den Fokus hierauf zu richten.

Dies ist, neben persönlichem Interesse, eine Begründung der Schwerpunkt- und Zielsetzung der Masterarbeit. Vor dem Hintergrund der UN-BRK, dem Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) und dem Sozialgesetzbuch Neuntes Buch (SGB IX) entwickelt sich eine zunehmende Ambulantisierung der Hilfen für Menschen mit Behinderung sowie die Forderung nach Möglichkeiten der Selbstbestimmung und Teilhabe. Umso wichtiger erscheint es, die Innenstadt als Lebens- und Freizeitort für Betroffene zugänglich zu machen.

Mit freundlichen Grüßen

Alisa Barak

---

<sup>22</sup> Die UN-BRK ist einsehbar und erhältlich beim Bundesministerium für Arbeit und Soziales:  
<http://www.bmas.de/DE/Service/Publikationen/a729-un-konvention.html>



**Kontakt:**

Alisa Barak

Schulstraße 17

73666 Baltmannsweiler

Mobil: 0157 87 211 744

E-Mail: Alisa.Barak@outlook.de

### Leitfaden Gruppengespräch

#### Eingangsfrage:

Also, ich hatte euch ja schon erzählt worum es geht. Ich würde gerne die Einkaufsläden in Esslingen mit euch zusammen testen, damit wir herausfinden, wo Menschen auf Barrieren stoßen können.

Wenn es für euch ok ist, dann würde ich unsere Unterhaltung mit diesem Gerät aufnehmen.

- 1. Ich würde gerne gemeinsam mit euch überlegen, welche Geschäfte wichtig sind. Vielleicht kann einfach jeder von euch erzählen, was ihr meistens einkauft, also z. B. Anziehsachen, DVDs, CDs, Bücher, Schuhe, Essen, Trinken usw. Wir sammeln das und dann können wir überlegen, welche Geschäfte wir testen gehen.**
- 2. Bevor wir nach Esslingen gehen und die Läden testen, interessiert mich, welche Erfahrungen ihr beim Einkaufen gemacht habt. Mich interessieren gute Erfahrungen aber auch schlechte Erfahrungen.  
Fallen euch dazu Geschichten ein, die ihr erzählen könnt?**

#### **Spezifische Fragen**

##### Gute Erfahrungen:

- Welche Läden findet ihr gut und warum?
- Freundliche Verkäufer
- In welchen Läden findet man sich gut zurecht?
- Man findet die Regale
- Man findet die Kassen

##### Schlechte Erfahrungen:

- Welche Läden findet ihr nicht gut und warum?
- Was könnte in dem Laden besser gemacht werden?
- Warum sind die Verkäufer nicht freundlich?
- Man versteht die Verkäufer nicht, sie können nicht gut erklären

- 3. In manchen Läden gibt es ja Schilder, auf denen draufsteht, in welchem Gang z. B. die Nudeln sind. Für Menschen die nicht oder nicht gut lesen können, ist das vielleicht eine Schwierigkeit. Wenn man anstatt dieser Schilder Fotos oder Bilder nehmen würde, könnte das helfen?**
- 4. Könnte es denn helfen in besonders großen Läden, eine Info-Stelle zu haben, damit man nicht immer nach Verkäufern suchen muss?**
- 5. Wenn in besonders großen Läden ein „Einkaufshelfer“ da sein würde, meint ihr das wäre eine Möglichkeit?**

Gut. Vielen Dank, dass ihr so viel erzählt habt!

## **Eidesstattliche Erklärung**

Hiermit versichere ich, dass die vorliegende Arbeit von mir selbstständig angefertigt, nur die angegebenen Hilfsmittel benutzt und alle Stellen, die dem Wortlaut oder dem Sinne nach anderen Werken gegebenenfalls auch elektronischen Medien entnommen sind, durch Angabe der Quelle als Entlehnung kenntlich gemacht wurden. Entlehnungen aus dem Internet sind durch einen datierten Ausdruck belegt.

---

Ort, Datum

Unterschrift